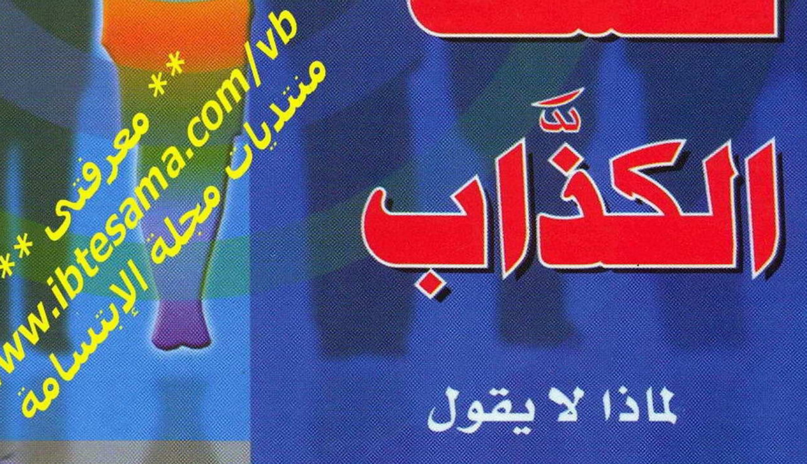
في المكتب، في المنزل، وحتى في سيارة مندوب المبيعات!



كيف تكشف الكذاب



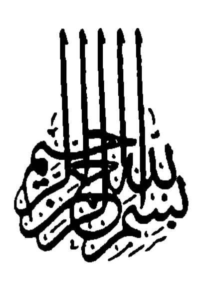


لماذا لا يقول الناس الحقيقة وكيف يمكنك أن تكشف كذبهم..

جريجوري هارتلي وماريانا كارينش

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore

كيف تكشف الكذَّاب


بسم الله الرحمن الرحيم

كيف تكشف الكذّاب

لماذا لا يقول الناس الحقيقة ...
وكيف يمكنك أن تكشف كذبهم

جريجورى هارتلى ،
ماريانا كارينش





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

الطبعة الثالثة ٢٠٠٨

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض١١٤٧١ -تليفون٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ -فاكس٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+



Why People
Don't Tell the *Truth*
...and How *You*
Can *Catch* Them

By
Gregory Hartley
and
Maryann Karinch





المحتويات

الجزء الثالث : تطبيق الوسائل فى الحب

الجزء الرابع : تطبيق الوسائل على العمل

الجزء الخامس : الدفاع الذاتى

المقدمة

سبب احتياجك لهذا الكتاب

تتشابه أجسادنا وكذلك عقولنا فى العديد من الجوانب ، وتختلف في جوانب أخرى بشكل ملحوظ ؛ فالهيكل الفيزيائى العام لنا يتشابه بما في ذلك القلب والفم والعنق والقشرة الدماغية وما إلى ذلك ، وبالنسبة لى فإننى شخص طويل القامة ونحيل ، أحمر الوجه ، ذكر ، ذو أذنين كبيرتين وعينين ضيقتين . بالإضافة كذلك لعدة عناصر أخرى مثل : عنصر الديانة والثقافة والتعليم والسمات الأخرى غير الفيزيائية والتى تميز بيننا وبذلك يبدو كلانا مختلفاً إلى حد كبير ، وبالتالى فهل من الممكن بعد ذلك أن نتشابه جميعاً فى ردود الأفعال عندما نكذب أو نشعر بالتوتر ؟ قد تكون الإجابة ما بين " لا " ، و " نعم " ؛ فليس من الحقيقى أن تحيد عيون جميع البشر إلى جهة اليمين عندما يكذبون ، ولكن بعض الأشخاص يقومون بذلك بالفعل.. ولا يلجأ كل البشر إلى عقد اليدين عندما يبدون اعتراضهم على احتلال أحدهم لمكانهم فى حين يلجأ بعض الأشخاص الآخرين لذلك . فنحن قادرون على الجزم بحقيقة الأمور التى لا تتعدى بعض الأشياء القليلة ، فمثلا يمكن القول بأن الجميع يبدون فى شكل أكثر حماقة عند التعرض للغضب الشديد .

ويقدم لنا " ديسموند موريس " المختص فى عالم الحيوان ؛ ومؤلف العديد من الكتب حول الروابط السلوكية بين البشر والحيوانات ـ نموذجاً يناقش كيفية استجابتنا لبعض المثيرات ، ومع ذلك فاستنتاجاته لا يمكن اعتبارها مطلقة على جميع ردود أفعال البشر ؛ وذلك ما يمنعنى من تقديم قائمة مماثلة من أساليب كشف الكذب لك ، ولكن ما أستطيع القيام به هو أن ألقنك كيفية تحديد الأساس الذى يمكنك من خلاله كشف الكذب فى كل حالة على حدة ، وقد يكون ذلك من خلال ما يقوله من تريد استجوابهم ، أو ما لم يبوحوا به ، كذلك يمكننى أن أعرض لك خطوات انتزاع الحقيقة من الشخص الذى أمامك ، وكذلك كيفية مقاومة أية محاولة لمعرفة معلومات لديك تحاول الاحتفاظ بها لنفسك .

ويمثل هذا الكتاب مرشداً عملياً لتعلم واستخدام الوسائل النفسية للمراوغة عند التحقيق والاستجواب ، وأنت بحاجة إلى هذا الكتاب عند محاولة أحدهم للكذب عليك ومراوغتك ، أو إذا حاول أحدهم استجوابك وانتزاع معلومات منك ، وأنت بحاجة إلى هذا الكتاب إذا كانت علاقتك بزوجك أو رئيس العمل ، أو الوالدين ، أو العملاء ، أو الأطفال ، أو الموظفين ، أو الأصدقاء ـ ينقصها الصدق . فأنت لا ترغب فى مواصلة حياتك وأنت تلعب دور " الضحية " أو " المهزوم " ، وحتى تتمكن من ذلك فأنت بحاجة إلى الأساليب المذكورة فى هذا الكتاب والتى تقدم لك ما ندعوه " مهارات التعامل المثلى " .

ولا يقتصر الكتاب على كيفية التحكم فى علاقتك بشريك مخادع أو رئيس عمل مراوغ ؛ فنفس تلك الأساليب التى تساعدك على التعامل مع هذه المواقف هى نفسها التى ستساعدك على

الوصول إلى أعلى راتب تتفاوض عليه ، والحصول على عملاء مستقبليين يحققون أهدافك المرجوة ، ومعرفة أسباب سعيك وراء إنهاء علاقات شخصية أو فى محيط العمل وكذلك فسوف تساعدك على مواصلة عملك واجتياز المقابلات الشخصية بنجاح وكذلك النجاح فى مجال الحوارات والتعامل مع العملاء ، وبالنسبة للعاملين فى مجال التشريع ممن يقومون بتحليل الشخصيات وتحديد درجة المصداقية فإنه يمكنهم العثور على العديد من الأشياء المفيدة لهم فى ذلك الكتاب ، وكذلك فإن كل من يحاول النجاح فى فترة الخطوبة أو لمن يتعامل مع المراهقين فى المنزل وفى العمل سيجد المزيد من الطرق التى ستساعده على النجاح .

ويسألنى الناس عادة إن كنت أستخدم مثل هذه الأساليب مع أسرتى ومع أصدقائى . الإجابة هى : " لا ... نظراً لأن لدىّ أسبابى التى تدعونى للثقة فيهم ".

ـ "جريج هارتلى"

الجزء الأول :

الموضوع

من أين تأتى هذه الأساليب ؟

أو " ماذا تعنى السجون الحربية بالنسبة لك ؟ "

لماذا يُفترض بك أن تعرف ذلك ؟

فى الحياة اليومية ، أقوم باستخدام الوسائل المعروضة فى هذا الكتاب عندما تنعدم ثقتى فى شخص ما أو عندما أرغب فى تحقيق هدف معين ، ولكن استخدامى لتلك الوسائل بشكل متواصل مع الأشخاص المراوغين من المقربين أو المحيطين بى فى مجال العمل تسبب فى أن أبدو كمعالج اجتماعى . لذلك فإننى أستخدمها بحكمة ، وهذا يعنى إدراكى لامتلاكى لتلك المؤهلات ولبعض العناصر المهمة مثل حقوق الإنسان فى المعاملة والصدق والعدالة .

وفى حياتك اليومية ستجد أن أمامك المزيد من الخيارات حول توجهاتك وما تقوم بعمله ؛ مما يسمح لك بالتعامل اعتماداً على أساس من اليقين . وعندما أستخدم أساليب الاستجواب مع السجناء فإننى أُضَيِّقُ بذلك عليهم الخناق ليجدوا أنفسهم محصورين بين اختيارين وهما : القيام بشىء يتفق مع طبيعتهم ولكنهم غير راغبين فى القيام به ، أو القيام بشىء مخالف لطبيعتهم ، ولكن لديهم الرغبة فى القيام به ، فعلى سبيل

المثال ، الأشخاص الصادقون قد يدلون بالأسرار حتى لو كان يعنى ذلك بالنسبة لهم خيانة الصديق ، والجنود المخلصون هم من يكشفون عن الأسرار ؛ لأنهم يرغبون فى حقن الدماء . وفى الحالة الأولى ، فإننى أقوم بإجبارهم على حل مشكلة ما من خلال الاهتمام باحتياجاتهم دون الاهتمام باحتياجات الجماعة . وفى الحالة الثانية ، فإننى أدفعهم للاهتمام بالاحتياجات الجماعية لا الاهتمام بالاحتياجات الفردية ، وكل ما أقوم به هو تفجير الاتجاه الإنسانى نحو اتخاذ طريق أقل وطأة ، وتلك القدرة تمثل جزءاً لا يتجزأ مما عليك أن تتعلمه وتتعرف عليه .

تشبه وظيفة المحقق ذلك المشاغب الذى يسعى خلف نقاط الضعف فيمن حوله ليحركهم من خلالها ، وذلك يبدو كمدعاة لضرورة توخى الحذر عند استخدام مهارات تلك الوظيفة ؛ فحياتك ليست ميداناً للحرب ، لذلك فلا تحاول أن تتعامل مع أطفالك وزملائك على أنهم أعداؤك وكأنك لن تلتقى بهم ثانية . فهدفك هو الاهتمام بالصدق وكشف التوتر ؛ مما يجعلك تصل للنتيجة المرجوة ، دون مراوغة من حولك لمجرد اللهو .

هناك قلة قليلة من الناس ممن يدركون كيفية استخدام الأساليب المذكورة فى هذا الكتاب ؛ فمعظم هذه المهارات موجودة لديك بالفعل ولكنك غير قادر على التعامل بمقتضاها أو استخدامها بالتكامل مع مهاراتك النظرية ، وحتى لو كان معظم المحققين لا يطبقون تلك الأساليب المذكورة فى هذا الكتاب والتى تعتمد على من يتعاملون مع إرهابيين مشبوهين فى معتقل " جوانتانامو باى " ، ممن يملكون التأثير على الدوافع البشرية والقدرة على قراءة لغة الجسد وإتقان أساليب الاستجواب جيداً ؛ فمجرد

توجيه الأسئلة بشكل جديد يمكن اعتباره من المهارات التى ستتعلمها ، وهى واحدة من الكثير من المهارات الأخرى .

ولذلك فعندما تتعلم كيفية الربط بين أساليب الاستجواب الفعال وتتعلم القاعدة الأساسية المتمثلة فى قراءة لغة الجسم ... إلخ فستصبح بذلك أكثر مثالية ؛ وذلك لأنك تعبر عن عدد من مختلف الخبرات والسمات التى ستحصل عليها من خلال قراءة هذا الكتاب ، وعندما تدرك آليات التركيز والضغط وتتحكم فى الأساليب الاثنتى عشرة المستخدمة فى مراوغة مخاوف وأحلام شخص ما ، فأنت بذلك ستصل إلى درجة الكفاءة المطلوبة وسوف تكون قادراً على إتقان هذه الوسائل عندما تفرغ من قراءة الكتاب ، فقط أعط لنفسك الوقت الكافى فستنمو تلك المهارة لديك عبر السنين مثلما هو الحال بالنسبة للعقل البشرى .

لماذا تهتم بتعلم تلك الأساليب ومعرفتها ؟

لقد بدأت العمل فى مجال الاستجواب منذ ١٩٨٩ (وما زلت أواصل التعلم) وذلك من خلال التعليم الحربى والذى بدأ من خلال رغبتى فى تعلم اللغة العربية ، وكان لدى العديد من المحققين الرغبة فى تعلم لغات أجنبية عديدة . ولكن لم يكن ذلك بقدر رغبتهم فى تعلم اللغة التى تمكنهم من التعامل مع السجناء ، وتكمن المشكلة فى تفكيرهم غير الواقعى ، والذى كان سبباً رئيسياً فى عدم مواصلتهم العمل . انخفضت أعدادهم إلى ستين بالمائة عبر السنين ، وبالنسبة لى ، فلقد شعرت بالإثارة عندما علمت من الجيش أنه سيتم نقلى إلى أحد فروع المخابرات ، ولقد اكتشفت الآن فقط أن هذا العمل لا يمثل سوى مجرد تخصص

فنى ؛ فالمحققون فى فترة الحرب الباردة ـ كما هو الحال بالنسبة لضباط الجيش فى المخابرات ـ نجدهم يتعاملون مع القضايا بعيداً عن خط النار ؛ مما يبعدهم عن باقى عناصر الجيش ، وبمعنى آخر لم يكن على المحققين التركيز على الأحداث الواضحة فى مواجهتهم .

فى حالة الحرب ـ كما هو الحال فى الوضع الراهن ـ يتولى جهاز المخابرات الأمريكى عملية واسعة النطاق يجرى فيها تجميع الأسرى ونقلهم من الجبهة إلى معسكرات اعتقال تبعد عن خطوط العدو مئات الأميال ، وأحيانا ما تضم هذه المعسكرات بين جنباتها آلاف الأسرى ، ويتولى عملية النقل هذه صغار الجنود ممن ليس لديهم خبرة فى التدريب النفسى ؛ حيث يتولون مسئوليتهم ويقومون باستجوابهم لمجرد أنهم على دراية بلغتهم ولذلك فهم يستعرضون بمهاراتهم اللغوية دون التركيز على قراءة لغة الجسد ، وأولئك الجنود يمكن اعتبارهم كمجرد محققين ضعاف المهارات ؛ فالقلة القليلة الموهوبة من بينهم حقا يمكن أن نطلق عليهم محققين أكفاء .

فالمحقق يحتاج إلى معرفة بالشئون الحربية حتى يصبح أكثر كفاءة وفاعلية ؛ فهم غير قادرين على العمل فى مجال المخابرات مثل العاملين فى جهاز المخابرات الحربية ، فهم بحاجة إلى معرفة كيف يقوم العدو بممارسة أعماله بأسلوب واقعى بعيد عن الأسلوب النظرى ؛ حتى يتمكنوا من توجيه الأسئلة التى تسعى وراء انتزاع الحقائق الأكثر أهمية .

وباختصار ، فلقد اخترت الطريق الوعر حتى أتعلم كيفية استجواب جنود العدو المنتشرين ، ولحسن الحظ ، فلقد تم إلحاقى بجبهة القوات الخاصة فى عمليات عاصفة الصحراء ؛ مما علمنى

درساً جيداً سيتضح لك من خلال قراءتك للكتاب وهو : " إن كنت لا تدرى فحوى ما تتحدث عنه فأنت بذلك تضع حدوداً لنوع المعلومات التى ستصبح قادراً على الحصول عليها فأنت بذلك لن تحصل على كل ما لدى هذا الشخص من معلومات ، وقد تدرك معنى ذلك إذا أجريت لك مقابلة شخصية من أجل وظيفة ما ولم يكن صاحب العمل على دراية بقدراتك وهو يحاورك ولا يعرف مهاراتك .

وتلك الأساليب التى يتم الاستعانة بها من أجل كشف كذب الآخرين ليست مصنفة لأنها غير قابلة للتدريس . فالأساليب والأسئلة المستخدمة فى التحقيقات والاستجوابات يمكن إضافتها إلى منهج الاستجواب الحربى ، ولكن الأساليب المراوغة للاستجواب الهادئ ، والتى أتناولها فى هذا الكتاب مستقاة من خلال خبرة سنين عديدة من الممارسة ، والتدريس ، والدراسة المستقلة . إن مدارس الاستجواب الحربى تقوم على عشرة مستويات من الدراسة ولا يوجد خلالها متابعة منتظمة ؛ فإن هذه الأساليب الاستجوابية تشبه فى دراستها المواد المملة فى المدارس العادية مثل الرياضيات والتاريخ ، فهل تذكر دراستك لهذه المواد - فغالباً ما يشعر الطلاب بالاستياء من طريقة دراستها وما تعتمد عليه من تكرار واستظهار . فإن مناهج الاستجواب شبيهة بذلك ، فيتعلم الطلاب بصعوبة ما يكفى لمواجهة العدو والتحقيق معه ، والكثير من المهارات المتطورة التى يقوم الجيش بتدريسها لا تصبح فعالة حين يستخدمها الجنود صغار السن ؛ وذلك لأن صغر سنهم يجعل مشاعرهم متقلبة ومسيطرة عليهم وكذلك على شعورهم بالقلق ، فكيف لهم إذن بالسيطرة على مشاعر غيرهم من السجناء بالقلق واستغلال ذلك فى التحقيق ؟ فإن هؤلاء السجناء ذوو أهمية

كبرى للجيش الأمريكى ؛ حيث يتمكن صغار السجناء من التدرب على التحقيقات والاستجوابات من خلالهم .

وبعد حرب الخليج انتقلت إلى مدرسة " SERE " التى كان شعارها : التعايش ـ الغزو ـ المقاومة ـ الهروب ، وهناك كنت أقوم بعمل الاستجواب لمدة ثمانى ساعات لثلاثة أيام فى الأسبوع ؛ وذلك خلال ثلاثة أعوام ونصف ــ مجمل الاستجوابات ٥٧٠ استجواباً ــ حتى أعلم قواتنا الخاصة كيفية مقاومة الاستجواب . ولقد كانت تلك المدرسة تمثل بالنسبة لى نقطة انطلاق قوية فى حياتى حيث قابلت " دون لاندروم " المعروف بأنه مؤسس جماعة " مثلث القوة " وهو لم يكن محققاً ولكنه كان يعلم المزيد حول الوسائل والطرق التى لم أتعلمها من قبل ، والخبرة المهمة التى لقننى إياها هى تلك التى ذكرتها فى بداية هذا الفصل (كيف تقلل عدد الخيارات أمام السجين فى نطاق خيارين : السيئ والأسوأ) .

وعند بداية حرب الخليج الأولى كان قد تم تعيينى فى مركز " مكافحة الإرهاب " فى " براج " ولم يكن هناك سوى خمسة وخمسين متحدثاً باللغة العربية من بين المحققين العاملين بجيش الولايات المتحدة بأكمله ، ولم يكن لدينا فى فريقنا سوى ستة منهم . وفى فرقتى لم يكن هناك سوى اثنين يتحدثان اللغة العربية فالجميع كانوا يتحدثون الروسية والتشيكية والبولندية وهى اللغات الخاصة بالشعوب التى كانت تعتبر كأعداء لأمريكا خلال الحرب الباردة ؛ وذلك هو أحد أسباب حصولى على مزيد من الخبرة والقدرة على التواصل مع الجنود العراقيين ، وعند انفصالى عن فريق القوات الخاصة انضممت إلى فريق مساند لجيوش المملكة العربية السعودية ، وبعدها بوقت قصير بدأت فى العمل مع الفريق

المساند للكويت ، وقمت بالتحقيق مع أكثر من مائة من السجناء خلال عملية عاصفة الصحراء وقمت باستجواب العديد منهم .

وخلال تلك الفترة تعلمت حقاً كيفية قراءة لغة الجسد واكتشفت أولاً : كيفية تدريس أساليب الاستجواب ؛ وبدأت أيضاً في رؤية الجوانب المتشابهة بين استخدام تلك الأساليب في الحرب وتطبيقها في الحياة اليومية ، وبالمناسبة ، لم تَغْنِ معرفتي بتلك الأساليب والأشياء قدرتي على قراءة الأحاسيس أوَ التعامل مع أصدقائي بهذا الأسلوب فلم أستخدم معهم هذا الأسلوب رغبة مني في" الوصول" إلى أمر ما بالضغط عليهم ؛ فقد ساعدتني هذه الأساليب على أن يكون لدىّ وعي حقيقي بمشاعري ، ومع ذلك فعند تعرض أصدقائي لضغوط حقيقية في حياتهم كنت ألاحظ ذلك عليهم قبل أن يلاحظه الآخرون . ولقد كانت لدىّ أيضاً القدرة الزائدة على الآخرين في التعامل مع معظم المواقف الخاصة بالعمل وكذلك فيما يتعلق بالحوار مع زوجتي لأبدو رقيقاً وهادئ الطباع بدلاً من أن أبدو أخرق أو مضطرباً .

تاريخ التحقيق

متى بدأ التعامل بنظام التحقيقات والاستجوابات ؟ من وجهة النظر التي ترى التحقيق كعلم ، فهو علم حديث ولكن نظام الاستجواب قد استخدم قديماً مع السجناء من قبل ؛ فالجنود الرومانيون كانوا يسعون لمعرفة مكان رفاقهم ممن تم حجزهم أثناء الغزو ، وكان يتم ذلك من خلال دفعهم وإجبارهم على تقديم المعلومات ، ولكن بدون نظام محدد ، وحتى في وقت الحرب الأهلية لم تكن لدينا طريقة محددة لاستجواب السجناء ، فكنا

نتعامل معهم على أنهم مجرد مقاتلين تنحوا عن ميدان القتال . فكنا نضع السجناء فى مجموعات كبيرة وكأنهم مجموعة من القطيع ، وكانت وظيفتهم الوحيدة هى حراسة جماعات المشاة وهى خارج أرض المعركة . وبعد أن توفى ثمانية آلاف جندى من الكوليرا فى " أندرسون فيل " و " جورجيا " لم يبق لجنود المعركة سوى نصب تذكارى ، وبالمثل فى " نيويورك " و " إلميرا " ـ يوجد نصب تذكارى للضحايا معروف باسم " هيلميرا " فى الحرب الأهلية ـ فقد زادت الخسائر البشرية نتيجة للإهمال وسوء المعاملة ، ولننظر إلى الحرب العالمية الثانية حيث كانت قرارات القائد تتخصص فى حركة الفرقة واستخدام الأسلحة فلم يكن من الممكن الاهتمام بأساليب الاستجواب والتحقيق مع السجناء ، وفجأة أصبح للسجين الذى يكون على قيد الحياة قيمة كبيرة ، وتعد الولايات المتحدة من بين العديد من الدول التى كانت تعانى نقصاً فى التدريب الخاص للعاملين فى مجال التحقيق .

إن إدارة الحرب الحديثة أصبحت تتم بشكل يختلف تماماً عن الماضى ؛ حيث يجد المحققون ممن يعملون فى هذا النظام الحديث أنفسهم يحاولون أن يمثلوا دور " رجل المستحيل" أو الرجل الخارق الذى يمكنه أن ينصت إلى المحادثات التى تمت وانتهت ويمكنه أن يرى من خلال الجدران فى الأماكن الغريبة ؛ فإن على المحققين فى العصر الحديث القيام بمهمات مستحيلة مثل تلك من أجل التحرى والتحقيق والوصول إلى المعلومات ، ولكن إذا كان الرجل الخارق يعتمد على نفسه فى رؤية وسماع الأشياء الخارقة ، فإن رجال التحقيقات يعتمدون على ما رآه أو

سمعه شخص آخر . وما يتوصلون إليه قد يتمثل فى الحصول على معلومات أو نفى معلومات .

والطريقة الوحيدة للقيام بذلك تتمثل فى فهم الأسباب النفسية التى تشجع السجناء على الحديث ومتى يتحدثون والطريقة التى يتحدثون بها ، وحتى نعرف ما إذا كانوا يكذبون أو يقولون الحق وكيف يكون حالهم عند الكذب وكيف تكون هيئتهم عند قول الحقيقة ، فإن ذلك يحتاج إلى الإلمام بتطورات علم التحقيق وكذلك إلى قدرات خارقة ، فكذلك الحال بالنسبة للشخص الذى يحاول خداعك وينجح فى ذلك .

وخلال فترة معينة ساءت سمعة هؤلاء المحققين الذين يجرون عمليات الاستجواب فكانوا يُعاملون معاملة الأوغاد . ولكن تغير ذلك فى العقود الأخيرة القلائل ، وذلك بعد أن أصبح لأسلوب جمع المعلومات البشرية احترامه الخاص ، فخلال الحرب الباردة تفوق العاملون فى مجال فك الشفرات أو الإشارات اللاسلكية والصور المرسلة بالأقمار الصناعية على هؤلاء المحققين فى مجال التعاون مع العمليات العسكرية ؛ فلقد استخدم هؤلاء الناس معدات تقدر بملايين الدولارات ، وكانت تلك المعدات عالية الجودة والتكاليف ؛ حيث كانت تستخدم فى جمع المعلومات التخطيطية والسياسية أكثر من استخدامها فى السعى وراء العلماء والسياسيين للقبض عليهم واستجوابهم . وعبر الوقت وفى حرب الخليج الأولى اعتمد أكثر من خمسة وسبعين بالمائة من نسبة نجاح العمليات المخابراتية على المصادر البشرية . والسبب الأول هو اعتماد " صدام حسين " على المراسلين أكثر من اعتماده على الوسائل الإلكترونية ؛ فلقد تغيرت الفكرة التى كانت قائمة فى الحرب الباردة من حيث رؤية العدو باستخدام التكنولوجيا المتقدمة

ووسائل الاتصال البارعة ، وذلك عند بدء التعامل مع الدول النامية . أضف إلى ذلك تعقّد الحرب الحديثة وارتباطها بالإرهاب والتعاملات السرية ؛ مما يوضح لك الحاجة الماسة التى أصبحنا فيها الآن لذلك النوع من المحققين .

اعتبر نفسك سجيناً

هأنذا أبدأ فى الإجابة عن التساؤل المطروح فى بداية الفصل والذى عنوانه : " ماذا تعنى السجون الحربية بالنسبة لك ؟ " .

فى المقام الأول ، فإن وسائل التحقيق والاستجواب التى أستخدمها للتعامل مع السجناء لها قيمتها بالنسبة لك فى حياتك اليومية لأنك معرض فى أية لحظة لأن تصبح سجين حرب ، أولاً وأخيراً ، عليك أن تدرك أن هناك صندوقاً أسود صغيراً بداخلك وهو المتحكم فى شخصيتك ، وهناك العديد من عناصر القوى فى مجال عملك القادرة على تدمير ما هو موجود بداخلك ، وثانياً فأنت تعانى فى حياتك اليومية من الإحساس بالقهر والإذلال كثيراً .

فأنت بلا شك قد سمعت من قبل عن أحد الجنود الأشداء الذى لقى حتفه على أيدى العدو ؛ لأنه رفض الإدلاء بأقواله . فبالنسبة له كانت أكثر الأشياء المخيفة فى نفسه تتمثل فى ذلك الصندوق الأسود الذى يحمل مركز شخصيته الذى يعنى بالنسبة له إحساسه بالواجب نحو حماية أرواح الآخرين من خلال احتفاظه بالمعلومات وعدم الإدلاء بها ، وقد يضعف جندى آخر لا يهتم بالواجب ويدلى بأقواله تحت الضغوط الشديدة والعنف والذى يمثل الشىء المخيف

فى نفسه ؛ فقد يستمر هذا الشخص على قيد الحياة ، ولكنه لن يستمر أكثر مما استمر زميله .

إن كل فرد منا يحمل بداخله ذلك الصندوق الصغير ، وقد لا نعلم تماماً محتواه ، ولكن فى حالة فقدانه قد يواجه الشخص إحساساً بالاختلاف ؛ فقد يشعر الشخص بالغربة مع نفسه عندما يرتكب فعلاً يتعارض مع معتقداته وقيمه أو عندما يراوغك أحدهم ليصل بك إلى نفس تلك النتيجة . وأنت فى حياتك العادية ــ قد تواجه مواقف كتلك المواقف التى يواجهها الجنود القائمون على عملية التدمير والاحتلال .

صدمة الاحتلال (انقلاب صندوق ألعابك رأساً على عقب)

عندما يتعرض بلد شخص ما للاحتلال أو يكون رهن الاعتقال يرتفع مستوى التوتر لديه إلى أعلى درجاته ، وإن كانت عمليات الاحتلال تصحبها عمليات حرق وتدمير ، فإن الفرد يدرك عندها بأن عدداً من أصدقائه قد لقوا حتفهم ، سيضيف هذا إليه بعض الأحاسيس مثل الانفعال والغضب والخوف الذى يعترى جسده بأكمله ، ويمثل ذلك أشد اللحظات خطراً على حياة الإنسان ؛ حيث يرتفع مستوى إفراز الأدرينالين مع غياب التفكير الواعى ، وبالنسبة للعدو الذى يكون قد قام بقتل كل من يحبه هذا الشخص ومن يهتم بأمرهم ستجد أن هذا الشخص يشعر بالسخط على العدو ورفاقه وقائدهم ودولته ، وسيتملكه أيضاً فزع شديد بشأن ما يمكن أن يقوم به هذا العدو معه .

وقد تدور أحداث الأمور بشكل مختلف ، فقد يقوم العدو باعتقال هذا الشخص بسرعة دون إراقة أى دماء ، إلا أن الاعتقال فى حد ذاته بالنسبة له ليس من الأمور الحسنة ، مما يزيد من درجة إحساسه بالخصومة ، وفجأة يشعر بأنه لا حول له ولا قوة ؛ لأن مختطفيه يحاصرونه بالأوامر والعبارات الإذلالية فيقولون له : " أنت لا شىء ، انبطح على الأرض وضع يديك على رأسك " ، فيشعر وكأنه غير آدمى أو كأنه مجرد كائن دونى ينصت للأوامر ولا يدرك معنى الكلام ؛ فلهجة الصوت وحدته تبدو واضحة ولكن المغزى أو المعنى غير واضح ؛ فهل سيتعرض للموت إذا أخطأ الأوامر ؟ قد يكون ذلك محتملا وهو يدرك ذلك . والقلق الناتج عن الخوف من المجهول يقطع حبل التفكير فى عقله كله نحو كيفية حماية جسده أو رد الفعل الذى يجدر القيام به ، ودور المحقق هنا هو كسر حدة هذا القلق ؛ فتلك هى مهمته .

فى أحد البرامج المعروضة فى التليفزيون البريطانى كانت جماعتنا المكونة من الأعضاء المشاركين فى الفريق الهرمى الثلاثى : " دلتا " قد قامت باختطاف سبعة من المتطوعين عند تناولهم طعام الإفطار على حين غرة ، ومن بين المختطفين كان هناك رجل مطافئ بريطاني يدعى " آدمز " كان رجلاً ذكياً ويبدو للأوامر كأنه قد اعتاد على أسلوب الضغط ، ولقد بدت استجابته للأوامر واضحة من خلال شريط الفيديو ؛ وذلك عندما أمره الآخرون بالالتفات يميناً ، والالتفات يساراً ؛ فقد تسببت له هذه الأوامر فى الشعور بارتباك واضح ، وفى النهاية سمع " آدمز " الأمر الذى يقول " انظر إلى أسفل " ؛ حيث نظر إلى الموقع الذى سيجثو فيه على ركبتيه ، فلقد حاول " آدمز " التنبؤ بما سنخبره به حتى يحد من شعوره بالارتباك والتوتر ؛ فلقد كان قادراً على التكيف

مع الضغوط الشديدة لأن الأوامر التى تملى عليه كانت بنفس لغته ، ولكن عليك أن تتخيل حجم الضغوط عندما يتحدث جنود الاحتلال من حولك باللغة الإنجليزية أو بأى لغة أجنبية أخرى ، لا تعرفها وأنت لا يزيد عمرك على ثمانية عشر عاماً .

فما هى الحيلة الدفاعية النفسية فى كلا الموقفين ؟ إننا نجد ذلك الشخص يلجأ إلى وفرة الخبرات الموجودة لديه وقدرته على تحديد الموقف ؛ فهو جندى وزوج وابن وعازف للجيتار فى إحدى الفرق ، ولكنه فى هذا الموقف يجد نفسه أسيرا ومن هذا المنطلق يجد نفسه لا يلعب أى دور من أدواره الطبيعية فى الحياة ، لكن ما يلعبه هو دور الأسير ، فعليه أن يتعلم هنا كيف يصبح أسيراً . فالعقل البشرى يعمل جيداً عندما تسنح له فرصة تلقى المعلومات ويشعر بالاضطراب عندما لا تجد هذه المعلومات طريقها للخروج . وفى كل وقت نتعلم فيه شيئاً ما جديداً نبنى بداخل العقل صندوقاً بريدياً لاستقبال المعرفة المستقبلية والخبرة ؛ مما يزيد من صعوبة المعاناة فى توقع الخبرات فى المستقبل .

فكر فى انهيار برجى التجارة العالميين ؛ فقد تكون قادراً على تخيل منظر طائرة تصطدم بمبنى ولكن هل يمكنك استيعاب الحادث الذى تم فى الحادى عشر من سبتمبر ٢٠٠١ ؟ لقد صدمت عند رؤية هذا المشهد كما هو الحال بالنسبة للملايين من البشر ممن شهدوه ؛ فعقولنا ليس بها صندوق يستوعب مثل هذه المعلومة المؤلمة فهى تفوق مستوى تفكيرنا ؛ وقد يراودك نفس رد الفعل فى المرة الأولى التى ترى فيها شخصاً ميتاً أو سيارة محطمة ولكن بدرجات متفاوتة .

ولهذا يواجه الأسير أو الشخص رهن الاعتقال أزمة مضاعفة والتى تتمثل فى التعرض المباشر للعدو والتعرض لتلك التجربة

الجديدة التى تفوق مستوى تفكيره ؛ وهى الأسر أو الاعتقال . ومن بين الاستثناءات هؤلاء الأشخاص الذين لا يتعرضون لمثل هذه الأزمات من جماعات القوات الخاصة التى تلقت تدريبات فى مدرسة SERE ؛ فهم يعتمدون على مبدأ يؤكد أنه كلما اكتسبت خبرة ما أصبحت قادراً على مواكبة الأحداث والتكيف معها ؛ فتقوم المدرسة بتدريب هؤلاء الجنود على مئات السيناريوهات والأشكال للوقوع رهن الاعتقال أو الأسر وتدربهم على كيفية التعامل مع أشكاله المختلفة فى حالة الاحتلال ، وفى وقت الحرب يصبحون قادرين على التعامل مع العدو وحلفائه بسهولة .

ولهذا ، يمكنك أن تدرك السبب الذى يجعل أحد صغار جنود الجبهة الأمامية والذى وقع أسيراً يتعرض لمعاناة واضطرابات نفسية وصدمة أكبر من أحد ضباط المخابرات الذى تعرض لنفس الموقف ؛ فطريقة إدراك هذا الجندى للموقف تبدو مختلفة ، فهو يتعامل مع الموقف من خلال الإحساس بعيوبه وعدم قدرته على الاستعداد لمثل هذا النوع من الأعداء ؛ فربما تكون المشكلة عدم معرفته بلغة العدو مع انشغاله بإطلاق النار على المحتلين ويتحول من ذلك الشخص المتمكن القادر على استخدام السلاح إلى ذلك الشخص المتقهقر المقيد ؛ فيشعر بالأسى لحاله عندما يصبح تحت تصرف شخص آخر يصوب سلاحه نحوه ، وفى تلك اللحظه التى يمر فيها بمثل هذه التجربة المريرة والتى لم يكن يتخيلها قط فإنه يفقد ذلك الصندوق المفترض وجوده فى رأسه ليحدد فيه ما عليه القيام به وما سيحدث بالنسبة له ؛ فيصبح حينها أكثر عرضة للإحباط .

والمشكلة لدى هذا الشخص تنبع من التفاعل المعقد المرتبط بحياته اليومية ؛ " فالذات " تمثل تلك المدخلات التى نحصل

عليها من الآخرين ومن المواقف ، فيعتمد قياسه لصورة العالم الخارجي على أساس خبراته ، فالمشكلة لدى هذا الرجل تتمثل في معاناته الشديدة من تداخل واضطراب الذات مع القدرة على التأويل وتفسير المواقف ، ولم يصمد هذا الجندى طويلاً فلقد وقع فى الأسر ولا حيلة له وقد فشل فى تحقيق رسالته . فكل الملامح التى حددها للدور الذى كان عليه القيام به تبدأ فى أن تتداخل برأسه . فإن الأفكار التى تسيطر عليه الآن أفكار سلبية وهى تلك الأفكار التى أدخلها إلى رأسه قادته العسكريون فى حالة وقوعه فى الأسر ، وقد أتت إليه من خلال الصورة السلبية التى كانت تعرض للأسير فى الأفلام ؛ فلقد بدأ يتخيل نفسه فى هذا الدور الآن ، فذلك الجندى قد تحول إلى شخص خاسر الآن ، ولن يستطيع القيام بأى شيء إلا ذلك الذى يتناسب مع احتياجات العدو الذى أسره .

التأثيرات الناجمة عن الأسر

تبدو صدمة الاعتقال أو الأسر كأسوأ الأشياء التى تحدث للسجين فى لحظة وقوعها ، ولكنه لا يعلم أن هناك ما هو أسوأ منها ، فبعد أن يشعر بالإرهاب والخوف على حياته يبدأ السجين فى التكيف ويكون فى ذهنه ما يشبه صندوق البريد الذى سيساعده على التكيف مع الضغوط من حوله ، وقد ينتابه أحياناً شعور بالعجرفة ويبدأ فى توجيه طلباته ، ويبدو معظم السجناء أكثر هدوءاً فلا يجدون الفرصة للاستشارة أو المشاركة ؛ حيث يُترك السجين وحيداً مع الرغبة الشديدة لديه فى الحديث عن فشله وإحساسه بالنقص ، وفى العديد من الحالات يجد السجين نفسه

مقيداً ومعصوب العينين ؛ حتى يتمكن جنود الاحتلال من التعامل معه وتوجيهه هو ومن معه من زملائه بهدوء ، والحرمان من الرؤية شيء مطلوب للتحكم في الشخص رهن الاعتقال ؛ إذ نجد أنه يحتاج إلى هذا " الحارس" أو المحتل ليصبح بالنسبة له بمثابة العينين والمرشد معاً ، وتبدأ من هنا دائرة الاعتماد على المحتل وهى التى تحقق درجة تقدم ونجاح الأسر ، وفى أولى مراحل التحقيق يتم عزل السجين عمن حوله ، ويكون ذلك بغرض واحد وهو توجيه هذين السؤالين : هل يمكن لهذا السجين تحقيق رغباتى ؟ وإلى أى مدى ستصل صعوبة إجباره على الحديث ؟ إن هناك شيئاً مختلفاً لدى المحقق بداية من تلك اللحظة التى يتقابل فيها مع السجين ، وهى قدرة هذا المحقق على تحدث لغة الأسير فتزداد حلقة اعتماد هذا الأسير عليه بشكل أكثر .

وقد يهتم المحققون بهذا السجين أو لا يهتمون به ، وكل ما يهم الحراس هو تحقيق الأمان وإحكام السيطرة على الأمور فعملهم يتمثل فى اتباع نظام معين يحدد لهم كيفية التعامل مع السجين فيبدو الأمر كنظام متكامل ؛ فالحراس يعتبرون بالنسبة للسجين كعنصر يلقى الأوامر وعليه هو الاستجابة . ويستخدم الحارس هذا المثير المتمثل فى استجابة السجين لتوضيح دوره الجديد بالنسبة له وهو القيام بدور الراعى أو النائب له ، فيستغل الحارس كل الأدوات الممكنة لديه ويبدأ السجين فى تقبل دوره الجديد باعتباره سجيناً ، ويبدأ كل من السجناء والحراس الجدد فى اتخاذ أولى خطواتهم فى هذا النظام ؛ وبدون الإشراف الجيد على العمل قد يتم التعامل بين الحارس والسجين على أساس غير منظم كما حدث قام فى سجن " ستانفورد " التجريبى ؛ وذلك الحادث المشئوم فى عام ١٩٧١ حيث قام بعض الصغار ممن ينتمون للطبقة

الوسطى بدور الحراس ، ولم يكن هناك إشراف عام على الحراس والسجناء ؛ مما أدى إلى وقوع حوادث ونزاعات وصراعات كثيرة .

وعندما يتعامل السجين مع شخص يتحدث لغته ، فإنه يَحْدُثُ نوع من التوافق الطبيعي بينهما ؛ فهو بحاجة طبيعية إلى إقامة علاقات مع من حوله ، فالإنسان كائن اجتماعي يحتاج إلى التدعيم من خلال العلاقات المختلفة . والصورة التي يرسمها السجين لذاته تتبلور فى هذه الحالة وتصبح أكثر وضوحاً ؛ حيث لم تعد تلك الصورة السابقة للجندى المحارب فى المعركة ، والدور الجديد بالنسبة له يفقده القدرة على التوازن فيدخل فى حلقة من الاعتماد على الآخرين وما ينتابه بالتالى من مشاعر القهر والإذلال والتقهقر فيصبح السجين معتمداً كلياً على الحراس والمحققين فيطلب منهم أن يقدموا له الإجابة الصحيحة عن كل تساؤل له . وفى حالة تأثير صدمة الاحتلال على" صندوقه الداخلى" لشخصيته فقد تسهم فى تغيير أسلوب تفكيره وقلبه رأساً على عقب .

وبالنسبة لكل التفاصيل التى قد كانت تبدو له واضحة من قبل فى الماضى والتى كانت تتعلق بذكائه كجندى وبعد أن تغير الحال وأصبح سجيناً ستتغير تلك التفاصيل هى الأخرى ، وسيرى الآن أن تلك الأفكار حول ذاته بحاجة إلى إعادة صياغة ، فلا توجد لديه أية مصادر للمعلومات بعد أن أصبحت كل الأمور والحقائق مغلوطة فى عينيه ، ويبدأ السجين فى إقامة حوار داخلى بينه وبين نفسه بهدف استعادة توازنه الداخلى ؛ ومن خلال هذا الحوار الداخلى قد يشعر السجين بأحاسيس الشك وكأنها فى قمة الوضوح بالنسبة له فتسيطر عليه ، وعند تعرض السجين للخطأ أو الفشل يبدأ فى التركيز على ذلك أثناء حواره مع ذاته ، فيبدأ فى

إلقاء اللوم على نفسه من خلال تلك المحادثة الداخلية ، وعلى هؤلاء الجنود الذين قاموا بأسره هو ومن معه ، فيبدأ فى التركيز على أحد الجنود ممن وقعوا فى الأسر معه ويبدأ فى إلقاء اللوم عليه ، كما يبدأ هذا السجين فى تفسير كل ما يحدث من حوله على محمل شخصى ، ويبدأ اهتمامه بشئون الآخرين ينخفض تدريجياً ويتعامل مع أى شىء يسىء إلى صحته بمقتضى حجم الضرر الموجه إليه .

وعند بدء التحقيقات تبدأ مشاعر التوتر والضغط الناجمة عن معنى الأسر فى التغير ؛ فكونه أصبح أسيراً وبعيداً عن ميدان الحرب يغير لديه معنى المحارب الذى يكافح داخل ساحة القتال نحو المعركة الداخلية التى يتم التعامل بها على المستوى الشخصى بينه وبين شخص واحد ؛ مما يؤثر عليه سلباً نتيجة لتلك المشاعر المضطربة ، وينتج عنه بالتالى تغير نفسى عميق .

إن الانصياع لأوامر المحتل من أجل إرضائه يتسبب فيما نسميه بظاهرة " ستوكهولم " ، فيبدأ السجين فى ربط ذاته بذلك المحتل محاولاً التوحد معه مع محاكاة تصرفاته وأقواله ؛ فأعراض تلك الظاهرة قد تظهر لديه فى أيام معدودات .

ولكن ما علاقة كل ذلك بك ؟ فأنت لا تجلس هناك خلف القضبان ، ولكنك تتناول طعاماً جيداً ولا تقتات طعام السجون ويمكنك التنزه بحرية وأخذ حمامك اليومى . ولكنك برغم ذلك ستشعر بمعنى الأسر فى حياتك اليومية فستنظر خلف النافذة وتحلم بالابتعاد عن هذا المكان : عن المدرسة ، عن المنزل وحتى عن عملك ، فتزدرد طعامك مع من ترتبط بهم عاطفياً . ذلك هو الأسر بعينه ، فقد ترفع سماعة التليفون وتتحدث مع الشخص الآخر بمنتهى اللباقة على الرغم من أنك قد تكون راغباً فى إنهاء

المكالمة فأنت غير قادر على الرفض . وقد تضطر إلى إبرام وعود لا يمكنك الحفاظ عليها . وبمعنى آخر فأنت تعلم وتدرك معنى الأسر إلى حد ما . إن كنت ممن يعيشون في مجتمعنا المتحضر الحالى . فنحن مقيدون بتلك العادات التى علمنا إياها والدانا ، ونحن مقيدون أكثر بعادات المجتمع ، ونحن مقيدون أيضاً بالتقاليد والأعراف من حولنا ، فقد يقوم المحقق الذى فى المعتقلات كمعتقل " جوانتانامو " على سبيل المثال ، باستغلال هذه العوامل الاجتماعية بشكل يومى حتى يخلق نظاماً يجعل الأسير غير قادر على توقع رغبات هذا المحقق وغير قادر على توقع ما قد يرضيه . وفى الحياة اليومية ، يشبه هذا الموقف ، موقف الزوج الذى يصعب إرضاؤه ويصعب التنبؤ بما يفكر فيه ؛ ففى حالة السجين أو الأسير ، فقد يفكر فيه بأن التصرف على نحو ما . سوف يريحه من استجواب المحقق . أو قد يؤدى هذا التصرف إلى منحه بعض الطعام الجيد الذى يحبه ، ولكن يفاجأ ذلك السجين أنه عند قيامه بنفس السلوك أو التصرف فى يوم آخر يتسبب ذلك فى تلقيه عقاباً شديداً متمثلاً فى القيام بتمارين الضغط لفترة طويلة ، فإن هذا هو النظام الجديد الذى وضعه المحقق ؛ فهو يجعل السجين غير قادر على توقع ما قد يرضيه وما قد يغضبه مما يتسبب له فى ارتباك شديد ، وهذا لا يختلف كثيراً عن الزوجة غير القادرة على إرضاء زوجها مهما فعلت . فهو يضع النظام ، وهى تحاول اتباعه من أجل إرضائه . ولكنها تجد أن النظام يتغير من يوم إلى آخر ؛ ولهذا تكون غير قادرة على إرضائه .

هناك المزيد من الحالات التى تتشابه فيها الحياة العسكرية مع المواقف المدنية الإنسانية ؛ حيث تتسبب أدوات التحقيق إما فى مزيد من مشاعر الضغط والتوتر . أو التخفيف من وطأة التوتر .

ولكن النقطة الأساسية هى أن الضغط يؤدى إلى المزيد من الضغط ، وذلك مثل المشادات التى تحدث بينك وبين الموظف المتعنت ، والشجار داخل الأندية بين بعض الشباب والمجادلات بينك وبين من تحب ، فستجد أن عقلك غير قادر على تحديد الاختلاف بينها وبين معارك ساحة القتال ، وبمعنى آخر فأنت تتعامل مع الاستجابات المرتبطة بحفظ الذات ، فعندما تكون أحوالك الأسرية كما وصفتها هاهنا فإنها تشبه إلى حد كبير ما يحدث للأسير رهن الاعتقال وبالتالى فإنك فى حياتك العادية سوف تكون استجابتك بالمثل كما هو الحال بالنسبة لهذا السجين .

دعونا نوضح أكثر ونقول إن جميع الظروف المتسببة فى الشعور بالتعب والتوتر وعدم الاستقرار وعدم القدرة على التنبؤ بالأحداث تقدم لك الخبرة التى يكتسبها ذلك السجين فى وقت الحرب ؛ فماذا ستشعر إذا عدت من إجازتك ووجدت أن هناك من يجلس على مكتبك ويغير من وضع الحجرة بأكملها ، وكذلك قد قام بتغيير نظام التليفون الخاص بك ؟ ستشعر بفقدان القدرة على السيطرة والعمل ، وذلك لخروجك عن التفكير الواعى ودخولك فى حالة من التفكير الانفعالى المضطرب والتى تضعك فى حالة قابلة للتأثر .

العلاقة بين الإنسان والحيوان

هل أنت من عالم الرئيسيات ، أم الثدييات ، أم الزواحف ؟

ومن خلال كتاب : **The Owner's Manual for the Brain : Everyday Applications from Mind – Brain Research**

لـ (بارد بريس ١٩٩٩) يناقش " جى هوارد " الفروق بين العقول الثلاثة لكل من أنواع الكائنات التى سبق ذكرها فيما يلى :

يهتم مخ " السحلية " بأداء المهام الحياتية البسيطة مثل : التنفس ، الهضم ، الدورة الدموية ، والتكاثر ، ولنذهب بعيداً عن سلالة السحلية ولننظر نحو مخ " النمر " الذى يضيف إلى قائمة السلوكيات الحيوانية قدرته على التوافق والانفعال الحركى ؛ وتلك المرحلة الثانية من التطور المخى تفسر لنا ذلك " التزامن العام للتكيف " (GAS) ؛ حيث توضح الاستجابة الدفاعية أو الهروبية ، والمرحلة الثالثة من التطور هى مرحلة التعلم والتى تتمثل فى تلك القشرة المخية ، وتلك المرحلة الثالثة هى الأحدث بالنسبة للمراحل التطورية للمخ ، والتى تمكنه من القدرة على حل المشكلات والتعامل مع اللغة والأرقام وتطور الذاكرة والقدرات الإبداعية . (صـ ٤٤ ـ ٤٨)

وعندما تستخدم قشرتك الدماغية للغة والحساب والأعمال المنطقية الأخرى فأنت بذلك تنضم لفئة الرئيسيات ، وجهازك العصبى الطرفى هو الذى يمكنك من التعبير عن المشاعر وبذلك فهو يضعك مع الثدييات ، ويهتم المخ المرتبط بالزواحف فقط بتلبية الحاجات البشرية الأساسية مثل : الجوع والجنس والبقاء .

ومع ارتفاع مستوى الضغط ومشاعر التوتر لدى الشخص ـ حتى ولو كان ذلك بدون لمسه أو الصياح فى وجهه فإن إفرازه للهرمونات يتزايد ويرتبط ذلك بدورة الكورتيزول فى الدم . وباختصار ، فإن هناك غدتين ملتصقتين بالكليتين وهما اللتان

تفرزان الأدرينالين وتتأثران بالتوتر والضغط ، ولا يمكن التعامل مع الضغط والتوتر بدونهما ؛ لأنهما يمدانا بالطاقة والقدرة على المواجهة سواء شفاهياً أو جسمياً أو تدفعنا للهروب من الخطر .

ويشمل الجهاز العصبى البشرى مكونين أساسيين يقومان بتنظيم عمل العقل الواعى وهما : الجهاز العصبى السمبثاوى والجهاز العصبى الباراسمبثاوى ، ويقوم الجهاز العصبى السمبثاوى بإثارة الجسم وإعداد الإنسان للمواجهة أو للهرب ، أما الجهاز الباراسمبثاوى فهو المسئول عن التهدئة والاسترخاء الجسدى للشخص ، لذلك فإننا يمكن اعتبارهما كنوع من أساليب التحكم العلوى والسفلى للعقل البشرى .

ارتفاع الضغط وعلاقته بالجهاز العصبى السمبثاوى

يرتبط الجهاز العصبى السمبثاوى بالاستجابة للتهديدات فى أقل من الثانية عند التعرض للصدمة التى تؤدى إلى اضطراب دورة الكورتيزول ، وكل الأشياء التى يتسبب الضغط فى إفرازها مثل الكورتيزول و DHEA ، والأدرينالين ستتجه إلى القيام بدورها فى جسدك ، وتبدأ فى إعداده إما للمواجهة أو للهرب ويتم ذلك فى أقل وقت ممكن ، ويقرر الجسد دون العقل نوع الجهاز المفترض أن ينشط عند التعرض لمثل هذا التهديد ، وتلك الأجهزة تعمل على حساب باقى الأجهزة التى يعتبرها غير ضرورية ، وفى لمح البصر يقوم الجسم بالأعمال التالية :

- سحب الدم بعيداً عن الوجه والبشرة وتوجيهه نحو العضلات .

- استبعاد الدم عن الجهازين الهضمي والتناسلي .
- فقدان القدرة على تماسك المثانة فتبدأ في إخراج البول .
- تزايد تدفق الجلوكوز من الكبد استعداداً للنشاط الجسمي .
- إرسال الدم نحو جزءى المخ المرتبطين بعالم الزواحف وعالم الثدييات على حساب جزء المخ المرتبط بعالم الرئيسيات .
- ارتفاع وتزايد حركة القلب للحصول على الدم اللازم لكل موقع .
- تزايد عملية التنفس استجابة لتدافع الجلوكوز فى القلب عبر الأجهزة مع تزويد العضلات بالأكسجين .
- تزايد الإعدادات الأيضية فيبدأ العرق فى الخروج .
- توسيع المدارك حول كل ما يتعلق بهذا التهديد .

وذلك هو حال عقلك فى حالة الحرب .

وهناك ثمة علامات خارجية وعلامات داخلية للتعبير عن هذا النشاط الذى يعكس الاستجابة للتهديدات . داخلياً ، تتمثل تلك العلامات فى العصبية ، والحساسية المفرطة للشعور بالخطر . وترقب الحركة الموجهة إليك ، ونظراً إلى النقص فى وصول الدم إلى الجهاز الهضمى فقد يواتيك شعور بالغثيان ، ونظراً لاستبعاد تدفق الدم عن وجهك وبشرتك فستجد أنك تشعر بتغير درجة حرارتك مع إحساسك ببرودة البشرة ، ونظراً لارتفاع وتزايد عملية التنفس تتأثر الرئتان وكذلك القلب بذلك ، ومع زيادة الإعدادات الأيضية بنسبة ١٠٠ ٪ أو أكثر ، يؤدى ذلك إلى إحساسك بالسخونة ، ويضيق حيز تركيزك ويتوجه سمعك نحو الهدف حتى إنك تتمكن من سماع دقات قلبك ، ويبدأ العقل فى الابتعاد عن حالته العقلية الطبيعية وتبدأ المشاعر والانفعالات فى الظهور .

ويفسر ذلك سبب تعبير بعض الناس عن الغضب بالصياح أو البكاء فلا تعتبر ذلك ضعفاً منهم أو هشاشة .

خارجياً : نجد أن هناك علامات واضحة تتمثل فى :

- قيام الجسد بنقل الدم من البشرة يؤدى إلى حالة من الشحوب .
- عدم وصول الدم إلى الجهاز الهضمى الأمر الذى يؤدى إلى قلة تدفق الدماء فى كل من الغشاء المخاطى للفد والشفتين والفم ؛ مما يؤدى إلى تقلصهما فيبدو ذلك فى شحوب الشفتين مع ارتخاء الجفون السفلية للعين .
- قد يبدو ارتفاع معدلات ضربات القلب فى اهتزاز الصدر وارتفاع وانخفاض الكتفين .
- قد تهتز اليدان وترتعش استجابة لتزايد عملية الأيض .
- تزايد الحاجة إلى الهواء ويبدو ذلك من خلال اتساع فتحتى الأنف وارتفاع صوت حركة التنفس .
- تركيز العينين على العنصر المسبب للشعور بالضغط وقد يبدو ذلك فى اتساع حدقة العين ويعتمد ذلك على نوع الموقف .
- عقد الحاجب وارتسامه بشكل نزولى إلى الأسفل ، مع ضم الشفتين لِيَبْدُوَا كخط رقيق ملون .
- ارتفاع الكتفين استعداداً للهجوم أو الهرب .
- تزايد حاجة الجسم للجلوكوز قد تبدأ فى إزاحة اللعاب وترك بعضه على جانبى الفم .
- تلاحم الحاجبين على قدر المستطاع

- انخفاض راحتى اليد وضم اليدين لتكونا قبضتين . وفى حالة الرعب الشديد قد تزداد الأعراض من خلال حركة الحاجبين وأضلع الجسد وحركة اليدين بطريقة تعبر عن حماية الوجه مع توجيه كل الجهد نحو حماية محيط الجسد وخاصة حماية الأعضاء الحيوية مع عدم التركيز على حماية قمة الرأس .
- يؤدى تزايد حاجة الجسم للبرودة إلى إفراز العرق بكميات كبيرة ؛ حيث تزداد الرغبة فى المواجهة أو فى الهرب بشكل ملحوظ .
- بصفة عامة يبدأ الشخص فى الانهيار .

تلك هى الآثار التى يحدثها الجهاز العصبى السمبثاوى والتى تبدو فى رد فعل العقل المرتبط بعالم الرئيسيات لدى الفرد والمتمثل إما فى المواجهة أو الهرب . وفى تلك النقطة يتشابه سلوكنا بسلوك النمر أو أى من الثدييات الأخرى دون الإنسان ، فنحن نعمل بمقتضى الجهاز العصبى الطرفى وتلك الأحداث المرتبطة به هى التى تصبح متاحة لنا للتصرف بمقتضاها .

ونحن لا نهزل عند قولنا بأن حيواناً مثل الكلب قادر على شم رائحة الخوف ؛ فللجسد بصفة عامة رائحة معقدة تتمثل فى مزيج العرق مع المعادن وإفرازات المرارة وهى ناتجة عن جسيمات تنطلق وتتحطم نتيجة مشاعر التوتر العالية . وعندما بدأت التعلم فى هذا المجال اعتدت التفكير فى أن الرائحة ترتبط بالحالة الصحية والنظام الغذائى والحمية . فكنا نرسل الجنود نحو الغابة لمدة ثمانية أيام دون إمدادهم بمناشف " ورق تواليت " أو فرشاة للأسنان مع القليل من الطعام . ولقد تصورت أن الرائحة الكريهة

تنتج عن نقص الاغتسال وزيادة نسبة " الأجسام الكيتونية " فى الجسم ، وفى تلك العملية يقوم الجسم بحجز البروتينات والدهون لسد العجز فى الكربوهيدرات ، وتلعب تلك العملية دوراً مهماً فى تكوين الرائحة ولكنها لا تتأثر بسوء نظام الحمية ، ولقد اكتشفت أن الضغط وزيادة الشعور بالتوتر يتسبب فى ارتفاع عمل الجهاز الأيضى ؛ حيث يبدأ فى مهاجمة البروتينات الموجودة فى الفم والأماكن الأخرى ؛ حيث تبدو المواد سهلة التدمير هناك . ويبدو ذلك من خلال الرائحة والتى قد يمكن تذوقها فى الفم والتى نطلق عليها " إحساس السجين بالذعر " ولقد تعاملت مع سجناء ومتدربين من الولايات المتحدة والشرق الأوسط وجميع أنحاء العالم ، وبغض النظر عن نظام الحمية ، فالرائحة تبدو متشابهة بشكل ملحوظ من شخص لآخر ، والآن وبعد وعيك بذلك فقد أصبحت قادراً على التعرف عليها سريعاً ؛ فهى نفاذة وحتى الاغتسال لن يمحوها من ملابسك .

ومن أهم الظواهر الرئيسية لارتفاع الضغط ومشاعر التوتر الانهيار ؛ فيبدأ وجه السجين أولاً فى الشحوب وتزداد حاجته فى الذهاب إلى المرحاض . وثانياً ، يبدأ الجسد فى فقدان ما يحتويه من الأدرينالين ، ويبدأ ازدياد إفراز الكورتيزول ؛ فالكورتيزول هو المسئول عن تنظيم ضغط الدم والوظائف المرتبطة بالأوعية الدموية ، فعند إفراط الغدة الكظرية فى إفراز الكورتيزول يبدأ الجسم فى الانهيار ويبدأ فى التعرض للصدمة .

فبالنسبة للعسكريين عند مواجهاتهم القتالية أو الرياضيين فى منافساتهم الرياضية نجد أنهم يتعرضون لضغوط كبيرة تؤثر على مستوى التفكير لذا فإننا نجد عند تدريب العسكريين المهرة فى الجيش يكون هذا التدريب مصحوبًا بالأصوات التى قد يسمعونها

فى أثناء المعركة الفعلية ، فعندما يحين الوقت للمعركة تبدأ أجسادهم فى إدراك ذلك أتوماتيكياً ، ويعرفون ما عليهم فعله دون الحاجة إلى تفكير وينطبق نفس الشيء على أى رياضي يهتم بعنصر المنافسة . فوضع هؤلاء الرياضيين تحت ضغوط مشابهة لتلك التى يتعرضون لها أثناء المنافسة الفعلية ، بالإضافة إلى ممارسة حركات رياضية محددة والتدريب عليها - يهيئ هؤلاء الرياضيين ويعدهم للنجاح حتى إذا قلت قدرتهم على التفكير ، فإن مثل هذه التدريبات تساعدهم على اتخاذ ردود أفعال مناسبة بشكل تلقائى .

ومع استمرار دورة الكورتيزول ستجد أن عقلك يبدأ فى التراجع عن الرئيسيات ليدخل فى مرحلة الثدييات ليصل إلى مرحلة الزواحف ، أى يتجرد من الصفات الإنسانية ويعنى بذلك البدء بالمستوى الأولى والاتجاه نحو الانخفاض التدريجى ؛ ليصل بالعقل إلى أدنى الاحتياجات الأساسية .

ومن هنا سنجد أن هناك عدة طرق للإجابة عن هذا التساؤل : " ما علاقتك بسجن " أبو غريب ؟ " ، فالسجين تحت الضغط يفقد القدرة على التفكير بشكل منطقى ، وكذلك الحال بالنسبة لك . إن السجين تحت هذه الضغوط يعانى من فقد القدرة على التحكم فى مشاعره كما هو الحال بالنسبة لك .

يشير عالم الأعصاب " آنتونى داماسيو " فى كتاب "The Feeling of What Happens" إلى الفرق بين " الشعور " وبين " إدراكك لهذا الشعور " ، فهو يرى أنه فى ذلك الوقت الذى ندرك فيه مشاعرنا أو أن لدينا إحساسًا ما ، يكون الوقت قد فات للقيام بأى شيء بصدد ذلك (صـ ٢٨) فالجسم يكون قد بدأ بالفعل فى الاستجابة إلى هذه الانفعالات سواء كانت انفعالات أولية مثل الإحساس بالدهشة ، أو ثانوية - والتى يطلق عليها

مؤلف الكتاب " داماسيو " اسم " المشاعر الاجتماعية " ــ مثل الإحساس بالذنب ، وهو كذلك يذكر الإشارات الدالة على " المشاعر العامة " التى تشمل بعض الحالات مثل : الهدوء والإحساس بالتوافق العام أو التوتر فيقول :

" إن الحالة العامة للجسد أو نوع الانفعال المرتبط بالأطراف يرتبط بالجزع ، والمظهر العام لحركة الأطراف والتى قد تتسم بالهدوء أو التشنج . وسرعة الانفعال . واضطراب الحركة فى مختلف المناطق بالجسم مثل الوجه واليدين والساقين وإشارات الوجه ، وهى الأكثر أهمية من كل ذلك " (صفحة ١٢٤) .

يشير" داماسيو" من خلال تصنيفه للسلوكيات التى نتشارك فيها جميعًا إلى البحث عن الفروق أو الاختلافات فى الطرق التى يستجيب من خلالها مختلف الأشخاص للضغوط من حولهم ، تلك الاختلافات فى ردود الأفعال عندما يقع الشخص تحت وطأة ضغوط ما ، وتتمثل هذه الاختلافات والفروق فى الطريقة التى يحرك بها الشخص يديه فهل يحركها بهدوء أم حركة تشنجية ، وكذلك تبدو فى تغيير حركة الوجه ليبدو على غير عادته . فكل ذلك يؤدى إلى زيادة الفروق فى الأنماط الأساسية المختلفة من شخص إلى آخر . أضف إلى ذلك اختلاف العوامل الوراثية ، والثقافات ، والتدريبات التى قد يتلقاها كل شخص وما إلى ذلك من الأشياء التى تضيف إلى تفرد كل شخص منا ؛ حتى يصبح من المستحيل الجزم بمعنى الاستجابات أو بعض ردود الانفعال المحددة ، ولكن توجد حالتان استثنائيتان يمكنك من خلالهما

معرفة معنى بعض الاستجابات أو ردود الأفعال . الحالة الأولى ، هى أنك فى حالة معرفتك المسبقة برد فعل هذا الشخص أو ما يقوم به هذا الشخص بيده ، أو ذراعيه ، أو قدميه أو وجهه تحت الظروف العادية ، ستكون قادراً على ملاحظة التغيرات فى ردود أفعاله ، والتى تظهر فى تلك الأعضاء عند التعرض للضغط . فما دمت تعرف أين تبحث عن رد الفعل فى الشخص الذى أمامك وتعرف كيف يكون رد الفعل هذا ـ الأمر الذى سأخصص لمناقشته المساحة الأكبر فى هذا الكتاب ـ ستجد أنك قادر على تحديد نوع الضغط الذى تعرض له ذلك الشخص ، والحالة الاستثنائية الثانية ، تتمثل فى معدل ردود الأفعال البشرية والتى ترتبط بارتفاع مستوى الضغط ؛ فإنك لن تجد صعوبة فى ملاحظة البريق أو اللمعان المتأجج فى بؤبؤ عينى الشخص الذى أمامك ، أو اتساع فتحتى الأنف ، أو التركيز المسهب فى الوجه مع ارتخاء عضلات الوجه ، فكل ذلك ينتج عن زيادة مستوى الضغط ، ويمكنك أن تدرك بسهولة عدم تمتع الآخرين بالجاذبية عند تعرضهم للضغط لوقت طويل ، ففى مثل تلك الحالة يتدهور مظهر البشرة ، وتفقد عضلات الوجه نضارتها وتجف الشفتان وتبدوان أقل من حجمهما المعتاد ، الأمر الذى يجعل الشخص لا يبدو جذابًا للآخرين ، وذلك على العكس تماماً حينما يكون نفس الشخص فى علاقة حميمة مع زوجته مثلاً حيث يزداد تدفق الدم إلى الأغشية المخاطية وتزداد سرعة إفراز الغدد اللعابية ، ويبدو الوجه أكثر نعومة ؛ مما يضفى على ذلك الشخص جاذبية واضحة .

العودة للوضع السوى والجهاز العصبى الباراسمبثاوي

بعد أن يتسبب الجهاز العصبى السمبثاوى فى إفراز الأدرينالين نحو أجهزتك فيهوى بعقلك إلى درجة الزواحف ، يبدأ الجهاز العصبى البارا سمبثاوى فى إفراز هرمونات جديدة تعيد توازن نظامك .

يعيد ذلك الجهاز البارا سمبثاوى جسدك إلى حالة من الاسترخاء مرة أخرى ، وتبدأ الأجهزة التى كانت قد اضطربت فى العمل من جديد ، ويقرر الجسد السماح لهذه الأجهزة التى لم تكن " ضرورية " عند التعرض للضغط والتوتر بالعمل مرة أخرى مثل الجهاز التناسلى ، والهضمى والإخراجى . لقد تكيف جسدك مع الوضع الجديد حيث تبدأ فى التفكير المنطقى ؛ مما يعيد الدم إلى مرحلة العقل التابع للرئيسيات ، فتدرك أن نتيجة تلك العملية الأيضية الهائلة ، وزيادة نشاط الكلية ، وإفراز الأدرينالين قد أدت إلى امتلاء مثانتك بدرجة أكبر بكثير من الطبيعى ، ولكن قد أصبح الآن لديك القدرة على التحكم فى عضلات المثانة والتحكم فى رغبتك فى التبول ، وستجد أن جميع الأنشطة التى قد اضطربت تبدأ فى استعادة النشاط وستدرك أن فمك جاف تماماً وأنك بحاجة للشرب ، وستجد أن إفرازات الأدرينالين والجلوكوز المرتفعة قد تسببت فى رعشة يديك وستصبح قادراً على إدراك ذلك . وستبدأ الدماء فى العودة إلى بشرتك ويبدأ وجهك فى الإشراق وتبدأ فى الشعور بالدفء ، وبمجرد عودة العقل إلى حالته الأولية ـ أى حالته فى الرئيسيات ــ ستبدأ فى إدراك حالة الاضطراب التى كنت فيها . ويبدو ذلك من خلال حاجتك للتوافق مع عادات اجتماعية مقبولة وتبدأ فى الشعور بالذنب .

فمن وجهة النظر العامة فالإنسان هو كائن اجتماعى يحتاج إلى التواصل مع من حوله .

وباعتبارى محققاً فإنه يمكننى إدراك ذلك والاستفادة منه ؛ فأنا هنا من أجل تقديم المساعدة له .

من الممكن أن تكون قد سمعت أن احمرار الوجه هو أشد المظاهر خطورة بالنسبة للإنسان ولكن ذلك ليس صحيحاً ، فالشحوب هو الأشد خطراً ؛ فالشخص ذو البشرة الشاحبة يعانى من حالة من الهجوم أو الهروب ؛ فتبدو شفتاه شاحبتين ؛ لأن دماءه قد توجهت نحو العظام الغشائية فتصبح العضلات أكثر استعداداً للقتال ، وعند بدء الجهاز العصبى البارا سمبثاوى فى العمل تبدأ الدماء فى العودة إلى الوجه مرة أخرى .

تمرين

عليك ارتداء ملابس رثة وغريبة المظهر ، ثم تذهب إلى متجر كبير " مول " أو تتنزه فى شوارع مدينة راقية . وأنا لا أعنى أن ترتدى ملابس بالية ، بل عليك ارتداء ملابس تعبر عن ذوق سيئ ، لدرجة أنك تشعر بعدم الارتياح النفسى وسط العامة ؛ حيث ستجد أن الناس يحدقون إليك بفضول ودهشة ، حاول أن تفكر فى مشاعرك حينئذ ولاحظ درجة تغير مستوى ضغطك عند الاستجابة لردود أفعال الآخرين نحوك .

أنت الآن المحقق

لقد بدأت هذا الفصل بالتأكيد على امتلاكك للمهارات الاستجوابية والتى ربما لم تستخدمها بعد عن وعى أو لم تستخدمها عند التعامل مع شخص آخر ، وسوف أقدم لك مثالين يؤكدان لك صحة ما أقول ؛ مما يمكنك من استخدام القدرات الفطرية التى تتمتع بها دون الحاجة إلى تعلم قدرات جديدة .

إنك تقوم دائمًا باللجوء إلى الآخرين من أجل استخلاص مختلف أشكال المعلومات منهم ، فأنت بذلك تقوم بالربط بين تساؤلك أو استفسارك وبين كل من المصدر الذى لجأت إليه من أجل الإجابة عن هذا التساؤل وبين المعلومة المحددة التى تسعى للحصول عليها ، وربما يكون الشيء الوحيد الذى لا تقوم به هو صياغة تلك المعلومات بالشكل التخطيطى أو التكتيكى الذى يوظف هذه المعلومة بالشكل الصحيح ويجعلها تلعب دورها المناسب . وبمعنى آخر ، فهل تبدو هذه المعلومة هامة بالنسبة للصورة العامة لديك ؟ وهل هى مهمة بالنسبة للخطوات المفترض اتخاذها نحو الهدف ؟ وهل تفى تلك المعلومة بمجرد رغبة حالية مثل محاولتك معرفة مكان دورة المياه ؟

عند بداية تقدمى فى مستوى العمل كان علىّ استجواب الجنود حديثى الأسر ، فكان علىّ السعى وراء معلومات محددة لوقائع معينة لديهم ، وفى نفس الوقت أسعى للكشف عن مفاتيح الحصول على معلومات عامة أخرى ؛ حيث كنت أضع أى إشارة فى التقرير الذى أكتبه بعد استجواب السجين ، تشير إلى أن هذا السجين لديه معرفة فى أمر آخر حتى يسعى وراءه محقق آخر فيما بعد .

ومن السهل بالنسبة لى التعامل مع صغار الجنود ؛ فهم القادرون على الإدلاء بمصادر الخطط من المستوى " جـ " والحصول على تلك المعلومات منهم ، وفى مجال الأعمال تتشابه سمات رجل الاستقبال مع ذويه فى نفس المهنة ، فمجرد دخولك مكتب أعمال ستجد أنك ستبدأ فى التواصل مع الشخص الموجود فى مكتب الاستقبال والذى يعبر لك عن واجهة الشركة . ومعلوماتك التى تنضم للمستوى " جـ " لا تمكنك من تحديد نوع المدير الذى ستقابله بوضوح ؛ فالمعلومات التى من المستوى " جـ " لا تشتمل على تفاصيل كثيرة ، لذا فإنك بحاجة للمعلومات من الفئة " أ " أو " ب " لأنها تقدم لك التفاصيل التى قد تساعدك على التواصل الأفضل مع المدير وإقامة علاقة جيدة معه .

إنك أثناء العمل تقوم بتكوين علاقات مع زملائك فى العمل بشكل روتينى وكذلك فإنك تقيم علاقات مع زملائك الجدد ، وإنك عند تكوين مثل هذه العلاقات تستخدم دون أن تعلم نفس الأدوات التى يستخدمها المحقق أثناء تحقيقاته ! فقد تبدأ محادثتك مع زميلك بطرح بعض الأسئلة حول أمور أو موضوعات ليست محل اهتمامك تماماً ، مثلما يفعل المحقق أثناء التحقيق فهو يقوم فى بادئ الأمر بطرح أسئلة غير متعلقة بالموضوع وذلك حتى تبدأ المحادثة . وقد تقدم لك إجابات هذا الشخص بعض المعلومات عما يحبه ، وعما يكرهه ، وأسلوبه فى الحديث ، وبعضًا من صفاته...ومن الطبيعى أيضاً أن تتضح بعض من صفاتك لهذا الشخص أثناء المحادثة ؛ فإن مثل تلك المحادثات ومثل تلك الأسئلة تعمل عمل المرآة .

ويشير " ديسموند موريس " فى كتاب " Manwatching : a Field Guide to Human Behavior " (هارى إن - أبرامز ١٩٧٩) إلى أن جميع البشر المنتمين إلى مختلف الثقافات سيبدأون فى التعامل بلغة الجسد فيما بينهم ، وأن أسلوب التواصل هذا بينهم والذى يشبه فى عمله المرآة هو الأسلوب الطبيعى الذى يعكس الترابط بينك وبين من تتحدث معه ، ومن أمثلة التخاطب من خلال لغة الجسد النموذج الذى قابلتُه ؛ إذ شاهدت زوجين حديثى الزواج أثناء خروجهما للتنزه وقد بدا لى عندما رأيتهما صغر سنهما على الزواج ، فكان الزوج يميل على الطاولة عند الحديث كما لو كان يدلى بسر لزوجته وكانت هى تستجيب لحديثه بحنان وتهز رأسها تعبيراً عن اتفاقها معه ، فكان كل منهما يصدر تلك الإشارات تلقائياً ، وكذلك يعرف كيفية استخدام تلك الإشارات التى تعبر عن الاهتمام ، والاحترام ، أو المشاركة أو أياً كانت تلك الإشارات .

يمكنك كذلك استخدام لغة الجسد هذه مع أى شخص ممن حولك حتى تعكس له مشاعرك الإيجابية ، وتزيد من إحساس هذا الشخص بالراحة تجاهك ، وكلما كانت تلك الإشارات صادقة فى المعنى زادت من التقرب بينكما فى الحديث .

التحقيق والاستجواب هو طبيعة لدى البشر أيضاً ؛ فمن منا لا يذكر تساؤلات الأطفال عن أسباب حدوث الأشياء ، فعندما سمعت طفلاً عربياً فى الكويت يوجه نفس التساؤل أدركت أنّ تلك هى السمة المشتركة بين جميع أطفال العالم ، ولكن العديد منا لم يكشف عن تلك الحقيقة ؛ فالفضول الإنسانى يتمثل فى توجيه الأسئلة ، والفارق بين تلك الأسئلة الطبيعية التلقائية وبين

استخدام أساليب التحقيق يتمثل فى نوع الأسئلة المستخدمة ؛ فالمحقق يقوم بوضع أسئلة محددة حتى يصل إلى هدف معين .

جهاز كشف الكذب

ربما قد تبدو تصرفاتك آلية بعض الشيء عند بداية محاولتك استخدام تلك الأساليب التى أقدمها لك ، ولكن بعد فترة ستجد أنك قد بدأت تتأثر بأسلوب التحرى وستتمكن من اكتشاف الخداع ومعرفة نوع الضغوط التى يتعرض لها من حولك ، وستصبح مهاراتك الجديدة كطبيعة ثانية لديك وتصبح كاشفاً للكذب ، فعلى سبيل المثال عندما يبدى من حولك إعجابهم بشخصية أوكاريزما يتمتع بها أحد السياسيين المخادعين ، ستتمكن من أن تقدم لهم أسبابك وتبريراتك القوية لعدم الوثوق بهذا الشخص وستكشف لهم تلاعباته ؛ فأساليب الاستجواب يمكنها مساعدتك على البعد عن الأساليب المخادعة مثل ادعاءات بعض الأشخاص أنهم يتمتعون بـ " كاريزما " معينة ، فستصبح قادراً على توجيه أسئلة مهمة تكشف كذب الآخرين أو خداعهم لك أو حتى تكشف لك التناقضات ، وحتى على المستوى الشفاهى ، يمكنك اكتشاف هوية هذا الشخص والتأكد من تلاعبه أو إذا كان يخفى أمراً ما ، فستدق أجراس صغيرة فى رأسك تشير إلى أن هذا الشخص " كاذب ، كاذب ، كاذب " ، وسيزيد ذلك من جذب انتباه الآخرين لك ؛ لأنهم سيدركون أنك تدلى بالحقيقة .

الفصل الثانى

لماذا يكذب البشر وكيف يكون ذلك ؟

لماذا تكذب ؟

يكذب البشر لأسباب ودوافع مختلفة ، إما للحب أو للكراهية أو للحقد ، ونجد أن المحافظة على الذات هى نوع وشكل من أشكال حب الذات والذى يقع فى مقدمة قائمة الأسباب التى تبرر كذب البشر ، وحرفياً يمكننا القول بأن هذا يسمى وقاية المرء لذاته . فعلى سبيل المثال ، عندما تعود للمنزل بعد قضاء ليلتك خارج المنزل فى ملهى ليلى وتجد زوجتك تسألك " أين كنت ؟! " فقد تكون صريحاً معها وتجيب عليها قائلاً : " لقد كنت مع أخى فى أحد الملاهى " وقد تُجمل الحقيقة قائلاً : " لقد ذهبت أنا وأخى بعد العمل لتناول بعض المشروبات ولنتحدث عن عملى ؛ لأنه فى الواقع كان مرهقاً وحزينًا " ، وعلى صعيد آخر قد نرى قاتلاً من الدرجة الأولى محكومًا عليه بالإعدام يكذب حتى يحمى نفسه من حكم الإعدام ، وقد يكون الكذب فى بعض الأحيان وسيلة لوقاية الذات ولكن من أبعاد مختلفة ؛ فقد يكذب الرجل العسكرى لحماية نفسه وبقية أفراد كتيبته .

ونذكر أن المحقق العسكرى لا يهمه ما إذا كان الشخص الخاضع للاستجواب مذنبًا أم بريئًا ؛ فإن ما يريده هو منع شىء



ما من الحدوث ، لذلك هو يريد فقط أن يحصل على المعلومات . وتعبيرات الندم والحزن والأسى إن دلت على شىء بالنسبة للمحققين فهى تدل على شيء واحد ألا وهو : الضعف وهو العلامة الدالة على سهولة الحصول على المعلومة المراد الحصول عليها . وكمستجوب أو محقق فإنى لا أصدر أحكامًا ، فيمكننى مثلاً أن أتحدث مع " تشارلز مانسون " بنفس السهولة التى أتحدث بها مع بائع الآيس كريم ؛ فأنا أهتم بشكل أكبر بكيفية القدرة على التفكير والكيفية التى يعمل بها عقله بدلاً من إصدار الحكم عليه ، وقد تجد أن أحد الآثار الجانبية لمارسة تلك الأساليب يتمثل فى أنه ينمو بداخلك ميل أو نزعة للبحث عن الحقائق فقط وليس عن " الصواب " أو " الخطأ " . بعبارة أخرى فإن إحدى نتائج ممارسة هذه الأساليب هى قدرتك على التعبير عن رفضك وكرهك " للخطيئة " ، ولكن هذا لا يعنى كرهك " للمخطئ " . وعندما يلاحظ من حولك تمتعك بهذه الصفة فستزيد رغبتهم فى إخبارك بالحقيقة ، حتى إذا كانوا مخطئين مادام ذلك لن يجعلك تكن لهم مشاعر الكراهية .

بالرغم من أنه من السهل فهم مسألة الحفاظ على الذات كدافع للكذب ، نجد صعوبة فى فهمها عندما نجد الشخص الكاذب وقد اعتاد الكذب على جميع من حوله دون أى سبب ، وعادة ما يكون هناك صديق أو شخص موثوق فيه أو معالج ما يشعر أمامه هذا الشخص بالثقة وعدم القدرة على الكذب ، ولكن فى بعض الأحيان قد يكون الحوار غير صادق بالمرة ومثال ذلك :

شخص يكذب على زوجته قائلاً : " أنا لست على علاقة بامرأة أخرى " .

شخص يكذب على صديقته قائلاً : " أنا أخطط للزواج منك" .
شخص يكذب على الأصدقاء قائلاً : " أنا لن أخدع زوجتى مطلقاً بعد الزواج " .

ويتجلى لنا السؤال هنا : لماذا يكذب مثل هذا الشخص على جميع من حوله ؟! وهناك ثلاثة احتمالات :

- قد يكون الشخص غير قادر على قول الحقيقة ويريد السفسطة على من حوله .
- قد يخشى أن تجرح الحقيقة من يسمعها .
- قد يكون لديه شيء ما يود إخفاءه وعدم إطلاع الآخرين عليه .

وهناك سبب ثان للكذب ؛ وهو أن يكذب الشخص حتى يبدو مهذبًا ، والذى يعد نوعًا وشكلاً من أشكال الحب ، فقد تسألك زوجتك قائلة : " هل أبدو قبيحة فى هذا الثوب ؟ هل يظهر إصابتى بالسمنة ؟ " فستجيب قائلاً : " لا أنت جميلة ، ولكنك أجمل فى هذا الثوب الآخر " . ومعظم البشر يتفقون فى الرأى على أنه من الأدب أن نقول : " لا " عندما تكون الحقيقة مرة أحياناً .
وفى بعض الأحيان ، يكون من الأسهل لك أن تكذب عن أن تقول الحقيقة ، ومرة أخرى قد يكون ذلك شكلاً من أشكال حب الذات . وعندما نجد على سبيل المثال بعض الأشخاص الذين لا يعرفون السيدة " كاى " ونجدهم يسألونها عن موت زوجها وكيفية حدوث ذلك فقد نجد " كاى " تجيب ببساطة قائلة : " لقد كان زوجى مريضًا لفترة من الزمن " فإذا قالت : " كاى " الحقيقة فسنجد أن كلماتها تثير الأسى والحزن والشفقة . وقد يسألونها

أسئلة مؤلمة ؛ لأن زوجها توفى من أثر جرح فى الرأس بسبب طلق نارى صوبه نحو نفسه ، أى إنه انتحر .

وهناك نوع آخر ، من الكذب الذى يُبنى على الحب من أجل حماية شخص آخر وهى تظهر فى حالة الطفل الصغير الذى يتلقى اللوم بسبب كسر النافذة ؛ حتى يحمى صديقه من عقاب والده شديد القسوة والذى ربما يضربه لذلك .

نجد أن الكذب بسبب مشاعر الكره قد يؤثر على الأشخاص والمدن والبلاد والمجتمعات بأكملها ؛ حيث يكذب العسكرى بهدف إيذاء العدو وقد يكذب المدير التنفيذى بهدف هزيمة منافسه ، وأنا نفسى أعرف امرأة كذبت بشأن زوجها وادعت أنه يتحرش بأبنائها وعلمتُ أنها تكره زوجها لذلك ادعت عليه ذلك ، وذلك بهدف التخلص منه والحصول على الطلاق وتشويه سلوكه .

وأخيراً ، قد يكذب البشر ليحصلوا على مكاسب معينة أو لحقدهم على بعضهم البعض ، وهناك أمثلة عديدة على الكذب الذى يقوم به البشر كل يوم تقريباً مثل : المغالاة والكذب فى المعلومات الخاصة بالفرد والعائد الضريبى والقصص اليومية التى يقصها المرء على أقرانه كلها أكاذيب يكذبها " جميع البشر" .

وإذا كنت ممن لديهم أطفال ، فأنا متأكد أنك أنت بنفسك تقوم بتعليمهم الكذب ، على سبيل المثال ، عندما تقول : " قل لصديقى إننى لست بالمنزل " أو " أخبر العمة " هازال " أنها تبدو جميلة جداً " فى حين أنها فى الواقع ترتدى ملابس غير لائقة على الإطلاق ، أو ترتدى فى قدميها فردتى حذاء مختلفتين ! فإنك هنا تدعو أبناءك إلى الكذب حتى يكونوا مهذبين .

وهناك أوقات أيضًا نجد فيها أن عدم قول الحقيقة لا يعد كذبًا . وقد نجد أحياناً أن هناك شخصين قد مَرًّا بموقف معين ولكن أسلوب سرد كل منهما لتفاصيل الموقف مختلف عن الآخر لدرجة تصل إلى حد التناقض . وهذا لا يعد كذبًا ولكن يعد وجهة نظر كل منهما إزاء الحدث أو الموقف . فإن شهادة شخص ما برؤية جريمة معينة لا يعد دليلاً كافيًا للإدانة ؛ لأن هذه المعلومات قد تكون غير مؤكدة لتأثر الشخص بعوامل كثيرة مثل الضغط ، والتوتر ، ووجهة النظر ، ووجهة نظر شاهد آخر وهكذا . ونجد هنا أن كلاً منهما لا يكذب ولكنهم أيضاً لا يقولون الحقيقة أو ما حدث بالفعل ، ونجد أيضاً أن عقول الرجال تختلف عن عقول النساء فكل منهم يرى الأحداث ويرويها بشكل مختلف عن الآخر ، وهنا أيضاً لا يمكن أن نجزم أنهم كاذبون أو مخادعون .

والذكريات المبهمة غير الواضحة قد يعتبرها البعض نوعًا من أنواع الكذب ، فإذا كنت غير مدرب على التفكير تحت ضغط وتوتر كأن تكون قد تعرضت لحوادث مثل الاغتصاب أو الاختطاف والأسر ، فسيقوم عقلك حينها بتكوين بعض الذكريات المشوشة أو غير الواضحة عن هذه التجربة المؤلمة ، فتجد نفسك تُكمل هذه الأحداث من خيالك ، وقد يعتبر بعض الناس أن هذا كذب . ونجد أن نظام الذاكرة فى العقل يقوم بنقل المعلومات للذاكرة وهذا شىء طبيعى ولكن إذا حدث هذا فى حالة العاطفة الجياشة هنا فإن الطريقة التى ستتذكر بها المعلومات ستكون طريقة غير متوقعة . وقد نجد أن تغير المناخ إلى نفس المناخ الذى وقعت فيه الحادثة يساعد على تذكر الأحداث فإذا تعرضت الضحية على سبيل المثال لنفس المناخ أو حتى استنشقت عطرا أو رائحة كانت قد استنشقتها عند تعرضها لحادث الاغتصاب البشع فستتذكر

الضحية أشلاء تلك الليلة الموعودة . أيضاً ، نجد أن درجة حرارة الهواء قد تذكرك بأول رحلة طيران قمت بها ، وقد يجعلك هذا الجو تؤلف قصة عن الحدث القديم الذى مررت به ، وقد تكون بعيدة كل البعد عن الواقع ولكنك هنا لا تكذب ، ولكنك كنت تشعر فى وقتها بهذه المشاعر .

بغض النظر عن سبب الكذب فإن الكذب نفسه يسبب نوعًا من التوتر فلا يهم إذا كان دافعك للكذب بريئاً بأن تكذب مثلا حتى تحمى أسرتك من أذى ما قد يلحق بهم ، فسوف تشعر حينها بنفس التوتر بغض النظر عن الدافع . وهناك اختلاف بين ما تقوم به وما يقوله لك عقلك وما يأمرك بالقيام به .

آليات الكذب

يكذب البشر من خلال أربع طرق أساسية : فهم يمحون ، ويختلقون ، ويجمّلون ، ويغيرون الحقيقة .

- لماذا بدأت فى تأسيس شركتك الخاصة ؟! : " لقد شعرت بقيمة أفكارى وعدم تقديرها من قِبل الشركات الكبيرة لذا ذهبت وأسست عملى الخاص " ونجد هنا أن هذا الشخص قد محا جزءًا من الحقيقة وهو الجزء الخاص بأنه تم فصله من الشركة .
- لماذا بدأت فى تأسيس شركتك الخاصة ؟! : " لقد قال لى معظم العملاء إننى سبب ارتباطهم بالشركة وإنهم يريدون التعامل معى مباشرة " ويكون فى واقع الأمر مجرد اختلاف لسبب مغاير للحقيقة . ومن الأشكال الأخرى الشائعة للكذب

من خلال " الاختلاف " أو التلفيق ما يكون من خلال إنكار حقيقة بسيطة . وذلك عندما يتم سؤال شخص ما على سبيل المثال : " هل قمت بتأسيس شركتك من مالك الخاص ؟ " فيجيب بـ " نعم " بينما يكون فى الواقع قد أسس شركته من رأس مال زوجته .

- لماذا بدأت فى تأسيس شركتك الخاصة ؟ : " لقد حققت أفضل نسبة مبيعات في الشركة وكنت أعلم أنه فى إمكانى تحقيق نجاح فى عملى الخاص" يكون ذلك صحيحًا أو حقيقيًا ، فيما عدا أن هناك تسعة عشر موظفًا آخرين قد حققوا أفضل نسبة مبيعات مثله فى الشركة . وليس هو الوحيد الذى نجح فى ذلك كما ادعى . فإنه هنا يجمّل الحقيقة .
- لماذا بدأت في تأسيس شركتك الخاصة ؟ : " أثبتت أبحاثى أن مجتمعًا مثل هذا يحتاج إلى خدماتى " ولكن الحقيقة هى أنها كانت أبحاث رفاقه وليست أبحاثه هو ولكنه يعتبرها تشبه أبحاثه أو لا يعتبر أن هناك فرقًا بينه وبين أصدقائه وهذا يعنى أنك تختلس بعضًا من الحقائق وتنسبها لنفسك . وأن تؤلف قصة أو أكذوبة مستندًا على شخص آخر معناه أن يكون لديك دراية وخبرة عالية بحياة هذا الشخص حتى تستطيع أن تحيك الكذبة .

فقد كانت هناك سيدة مرتبطة بمندوب مبيعات ناجح ، وكان ذلك الرجل دائم الكذب ، وكان ينسب قصص وأعمال غيره لنفسه . وبعد عدة أشهر اكتشفت السيدة كذبه عليها وعندما واجهته بالأمر ضحك وأجابها بأن ذلك من قبيل الدعابة

و تسلية . وفى إحدى الأمسيات بإحدى الشركات قابل هذا الرجل بعض الأشخاص الذين لم يقابلهم من قبل وأخذ يقص عليهم أحداث معركة قامت فى " فيتنام " وهى فى الأصل أحداث خاصة بشخص آخر غيره ، وقد قامت تلك المجموعة بتوجيه بعض الأسئلة إليه ، ولكن كانت هذه الأسئلة جميعها متصلة بشكل مباشر بالقصة التى اختلقها ، فاستطاع الرجل أن يتملص من هذه الأسئلة بإجابات تقوم على الوصف التفصيلى ، واعتمد فيها على معرفته بتفاصيل حياة شخص آخر كان قد اشترك فى هذه الحرب بالفعل ، وكان من الممكن كشف كذب هذا الرجل بسهولة من خلال سؤاله عن شيء متعلق بالقصة الأصلية أو بسؤاله عن شيء يمكن تخمينه ومتعلق أيضًا بقصته ؛ على سبيل المثال يمكن توجيه أسئلة إليه مثل "ما هى نوعية التدريب الأساسى الذى تعرضت له أثناء حرب فيتنام ؟! " وهو الشيء الذى يصعب على الشخص الكاذب أن يجيب عنه وخاصة إذا كان شخصًا ممن لم يدخلوا الجيش أو خاضوا حروبًا من قبل . وكذلك سؤال مثل : " ما هى الأشياء التى كانت ستحدث إذا رآك أحد الأعداء ؟! " ، فإن مثل هذا السؤال قد يدفعه إلى تغيير الموضوع أو أن يختلق إجابة ساذجة . وهنا تظهر على الشخص الكاذب علامات الكذب ، وهى العلامات الدالة على الارتباك ، وتظهر على وجهه وجسمه ؛ حيث يقوم هنا بمحاولة تشغيل ذاكرته وتأليف بعض الأحداث وبالطبع لن تكون حقيقية .

ورواية القصص تنفصل عن هذا ، ولهذا السبب نجد أن الجنود المدربين نادراً ما يستخدمون الأكاذيب عند نقل القصص سواء بالإضافة أو بالحذف ؛ لأنه من السهل أن تكشف الكاذب بالسؤال عن التفاصيل . وقد أثبت المحقق الألمانى الأسطورة " هانز

سكارف" صحة ذلك الأمر أكثر من مرة . وقد استخدم " سكارف " الأساليب الاستجوابية الهادئة لكسب ثقة المساجين والتى غالباً ما نجحت بسبب اهتمامه بالتفاصيل ؛ فمثلاً ـ قد سافر هو شخصياً كثيراً جداً الى أوربا حتى يعرف كل شيء عن مواعيد القطارات ، والمسافات ، والكثير من التفاصيل التى استخدمها فى كشف قصص الجنود الأسرى . ولذلك دائمًا ما يعلم تلاميذه من المحققين أنه لا توجد معلومة تافهة أو غير مفيدة ؛ مهما كانت صغيرة .

إنك سوف تبسط حياتك إذا ما أزلت الأكاذيب من حديثك وسيصبح لك من السهل أن تكشف الكاذب ، وسوف أعلمك أن تقرأ لغة الجسد والتى سوف تساعدك على كشف هذا الكذاب بسهولة ، وفى الفصل الرابع عشر والذى يتناول مسألة الدفاع عن النفس سأعلمك خطوات تحويل تفاصيل الكذبة إلى " حقائق " فى رأسك وسوف تتمكن من كشف تلك الخدع التي يقوم بها المحترفون مثل هؤلاء الذين يعملون بالمخابرات أو يعملون بالشرطة .

إننى لا أدعو هنا للتخلص تمامًا من حذف أو إنكار جزء من الحقيقة ، ولا أدعو أيضا إلى عدم تجميل الحقيقة كلية ؛ فهذه الأشياء ذات الصلة بالأكاذيب هى جزء من الحياة التى تساعد الإنسان على التعامل مع المشاكل المختلفة . إن ذلك أفضل من أن تدع لسانك يعبر عما يجول فى خاطرك كله، وهذا هو ما يفعله الأطفال قبلما يتعلمون المهارات الاجتماعية ؛ فهم لا ينظمون كلماتهم أو أفكارهم . إن الانخراط فى مثل هذه " الأمانة الطفولية الفطرية " وهو المفهوم الذى قدمه" براد بلانتون" فى كتابه الذى يحمل نفس الاسم ("دل" ١٩٩٦) ـ هذا الانخراط سوف يؤذى الناس لأى سبب ؟ وربما يبعد عنك الأصدقاء المقربين .

فلننظر بحيادية فى أسباب الرغبة فى الكذب عن طريق حذف جزء من الحقيقة أو تجميلها ، فكلاهما قد يؤدى بالعلاقات إلى التدمير إذا ما خالف الكلام المتوقع والمفترض . إن الإخلاص يعتبر مفهوماً شائعاً حتى لو أن الرجل والمرأة مازالا فى مرحلة الخطبة ؛ فقد تسأل فتاة خطيبها : " هل رأيت خطيبتك السابقة عند ذهابك إلى سان تورنتو ؟ " فإنها غالباً بسؤالها هذا لا تنتظر منه مجرد إجابة " بنعم " أم " لا " ، وهى أيضاً لم تكن تقصد المعنى الحرفى لـ " رأيت " وإنما قصدت هل سعيت لمقابلة خطيبتك السابقة ؟ وفى هذه الحالة يجب أن تكون الإجابة كاملة وواضحة بالشكل الذى يرضيها ويتناسب مع هذا السؤال ، فإذا قلت نعم فقط فقد يبدو أنك مخادع .

تمرين

إذا كنت تشاهد التليفزيون أو الفيديو ذات مساء فقم بعمل قائمة لأنواع الأكاذيب التى تقوم بها الشخصيات المختلفة (للمحافظة على المظهر النفسى الخاص أو للأدب أو ما إلى ذلك) وكيف يؤثر نوع الكذب على استيعابك لهذه الشخصية ، وكيف تؤثر الأكاذيب على الشخص الذى يتم الكذب عليه ؟

أساليب الكذب

قام كل من " ريتشارد باندلر" و" جون جريندر" في بداية السبعينيات بإعداد بحث في جامعة كاليفورنيا والذى أدى إلى الوصول لفكرة البرمجة اللغوية العصبية (NLP) ، ويعد هذا البحث مفيدًا في فهم كيفية استيعاب الأشخاص للمعلومات وكيفية تصنيفهم لها ، ومن ثمَّ معرفة الأساليب التى يمارسون الكذب من خلالها . وأحد المفاهيم الأساسية في البرمجة اللغوية العصبية (NLP) هي أن القدرة على التواصل مع الآخرين تحل محل قدرة الذكاء الطبيعى أو قدرة التعليم الذى ناله الفرد في مساعدته على تحقيق النجاح ، فيمكنك أن تقوم بتعريف النجاح من خلال مفهوم واسع بأن تقول مثلاً : " أحيا حياة ناجحة " أو أن تلخص تعريفك للنجاح في نطاق ضيق كما في " أجريت مكالمة ناجحة " أو " نجحت في خداع زوجتى " ، ولكن أيًا كان تعريفك للنجاح أو منظورك له فيبقى المفهوم الأساسى هنا هو قدرتك على " التواصل" ، وحتى تتمكن من القيام بهذا التواصل فإن عليك أن تستغل أو تستخدم أفضل القنوات المعلوماتية لدى الفرد ، وبعد ذلك ، عليك أن تتكيف مع الأسلوب الذى يصنف من خلاله الفرد ما يتلقاه من معلومات .

ولذلك ، فإن الكيفية التى يكذب بها الشخص ، ومدى مهارته في إتقان هذا الكذب ، تعتمد على هذه المهارات التواصلية . وكذلك ، تعتمد مهارة وقدرة المحقق على الاستجواب على نفس تلك المهارات .

حواس التواصل

إن القنوات المعلوماتية الرئيسية ، أو حواس التواصل هى مرئية ، وسمعية ، وكذلك حركية ، ويستجيب معظم الناس للبواعث أو المنبهات المرئية أكثر من غيرها ، ولكن هناك بعض الأشخاص الذين يترك لديهم السمع والإحساس انطباعًا أقوى . وسنهتم أكثر فى الفصل القادم بهذه القنوات والكيفية التى تؤثر بها على أسلوب تذكر الشخص تجاربه وخبراته ، وذلك من خلال تسلسل الأحداث ، والزمن ، أو الحدث ذاته . فحتى أصـ . لك كيفية تصنيفك للمعلومة فى وقت ما ، سوف أستخدم معايير مختلفة ، ولكن سيتضح لك فيما بعد أن تلك المعايير تجتمع معًا لتصفك وتعرفك كشخص تتحكم فيه الأحداث وتسلسلها ، والزمن ، والمراحل المختلفة له .

تصنيف الأساليب

فى كتاب " Rangers Lead the Way " (آدمس ميديا ٢٠٠٣) يعطى أحد حراس الجيش الأمريكى السابقين ومستشارهم القيادى " دين هوهل " قائمة مطولة بتصنيف الأساليب (ص ١٧٠ : ١٧١) . وبعد أن نتعرف إليهم عليك اختيار الأسلوب المناسب لك ، وفكر فى شخص تعرفه قد مررت بوقت عصيب فى التواصل معه ، ثم أختر الأسلوب الأكثر تعبيرًا عنه فيما يلي :

أ . نظرة واسعة : شخص ينظر للأمور بصورة شمولية .
نظرة محددة : يبحث عن تفاصيل محددة .

ب . الترتيب والتعاقب : يعبر عن شخص منظم ومرتب .
العشوائية : يعبر هذا الأسلوب عن شخص محتال وقادر على العمل فى الأماكن غير المرتبة .

جـ . الإيجابية : شخص متفائل .
السلبية : شخص متشائم .

د . التماثل : يختار نماذج وأنماطًا متماثلة .
الاختلاف : يبحث عن التناقضات .

هـ . الماضى : يركز على الأحداث التى تمت بالفعل من قبل .
الحاضر : يركز على ما يحدث اليوم .
الغد : يركز على ما سيحدث غداً .

و . الأنا : يعبر عن تحديد معنى أحقية الذات والاهتمام بالأفكار الذاتية .
نحن : يفضل التعامل مع الآخرين .

ز . الاستجابة المغايرة : تقديم البدائل والمتغيرات .
الاستجابة المتفقة : الاتفاق على الآراء بدلاً من تقديم البدائل .

حـ . التقرب : يعبر عن الفضول والسعى وراء المجهول .
التجنب : يعبر عن الابتعاد والسعى بعيداً عن المجهول .

والآن لنفترض أن الشخص الكاذب الذى نشك فيه يركز على الإحساس العضلى ، وأنه من نمط الأشخاص الذين ينظرون إلى

الأمور من خلال صورة شمولية ، وينتمى هذا الشخص كذلك إلى النمط العشوائى . وهو يحاول التأثير عليك بالحديث عن السيارات الخاصة التى يمتلكها أو التى يدعى أنه يمتلكها . فإنه يقول إن سرعة السيارة " البورش " التى يمتلكها تصل إلى خمسة وسبعين ميلاً فى الساعة ، وأنها خلال ثوان تنطلق من الصفر إلى الستين . وعلى الجانب الآخر ، أنت من نمط الأشخاص الذين يركزون على الناحية البصرية ، وتميل أيضًا إلى التركيز على الترتيب والتعاقب ، كما أنك أيضًا من الأشخاص الذين يركزون على التفاصيل المحددة ؛ فتسأله عن لون سيارته وتسأله عن وصف مكوناتها الداخلية فيرتبك ولا يدرى كيفية الإجابة . إن نقص التواصل بينكما لا يجعلك بالضرورة تشك فى مصداقية حديثه ، ولكن عندما تواصل تركيزك على المعلومات أكثر من خلال اعتمادك على الحواس التواصلية وقدرتك على تصنيف الأساليب ؛ لن يبدو أمر سيارته " البورش " حقيقيًا بالنسبة لك وسريعًا ما ستكتشف كذبه .

وبصفتى محققًا فإن تلك الاختلافات بينى وبين الشخص الذى أحقق معه تساعدنى فى كشف كذبه ؛ ولكن انتزاع معلومة ما من أحد الأشخاص قد يتطلب التواصل بينك وبين الشخص الذى تستجوبه أو بين مصدرك للمعلومة . وإنك أثناء تحقيقك تعتمد فى الأساس على تلك الأسئلة التى تعطيك معلومات عن حواسه التواصلية وأسلوبه فى تصنيف الأساليب . حتى تتمكن من التحدث معه ورؤية الأمور من منظوره الخاص .

ويمكننا القول إن عملية التواصل ليست لفظية فقط ، فالكلمات تعبر عن نظام مشترك من الرموز السمعية المستخدمة لنقل الأفكار من شخص لآخر ، فالسلام باليد رمز لتنقل الأفكار أو التواصل

الحركى ، وغمزة العين رمز للتواصل البصرى والعطر رمز للتواصل من خلال حاسة الشم ؛ فكل تلك الأشياء وغيرها وسائل للتواصل ولكن لا يمكن الجزم بأن لها معنى محددًا ، فمعناها يختلف باختلاف الأشخاص . ويمكن إساءة فهم هذه الرموز ليس فقط لاختلاف الحواس التواصلية أو طرق التواصل وتصنيف الأساليب من شخص لآخر ، ولكن لأن كل شخص يربط هذه الرموز بدلالات معينة أو بروابط فطرية قد تختلف من شخص لآخر ، فلكل شيء معنى خاص به ؛ وذلك نظراً للترابط الرمزى بين عقول البشر والذى قد يكون له تأثير أكثر عليهم من استخدام الكلمات ، فعلى سبيل المثال ، أنا أربط دائمًا بين " العطر" وبين " النساء " وذلك لأن الرجال فى الجيش ـ حيث أعمل ـ لا يضعون العطور مطلقا فهذا هو سر هذا الترابط الذى قمت بتكوينه . ولقد اكتشفت أهمية الدلالة والترابطات لأول مرة عندما كنت فى الصف التاسع وقال لنا مدرس اللغة الإنجليزية " شيبارد شوتيس " إنه يشعر بالغضب عندما يعرض أحدهم منزله للبيع فى الجرائد ويستخدم كلمة " home " بدلاً من " house " فكلمة " HOME " بالنسبة له ترتبط دائمًا بالوطن .

ويمكن للبشر التعبير عن أشياء مختلفة باستخدام رموز مختلفة نظراً لأن لكل منا " مصفاته " الخاصة أو منظوره الشخصى وتلك المصفاة تكون حسية وثقافية ودينية وعرقية وجسمية وأخلاقية ، وهناك المزيد من مختلف أنواعها ؛ فالشخص الذى تفوح منه رائحة السجائر والتبغ قد يبدو بالنسبة لك كشخص مهمل وكريه وعصبى ؛ وذلك لأن تلك السمات بالنسبة لك ترتبط بشدة بعملية التدخين . وبدون وعى منك ، ربما يكون تقديرك لعبارة قالها هذا الشخص أقل بكثير من تقديرك لنفس تلك العبارة التى صدرت من

شخص آخر لا تفوح منه رائحة السجائر تلك ، وقد يكون لدى هذا الشخص أفكار صائبة وقد يتمتع برجاحة عقل أكثر من أى شخص آخر قابلته فى حياتك ، ولكن مصفاتك ستمنعك من الإنصات إلى حكمة هذا الشخص ورؤية مميزاته ، والعديد من رجال الجنوب ممن كانوا جيرانى عندما كنت صغيراً لا يمكنهم الاعتداد بـ " مارتن لوثر كنج " ذلك الشخص المهيب كما يبدو للكثيرين ، فبالنسبة لهم هو زنجى أسود وغير قادر على تقديم أى شيء يحقق آمال البيض .

فعندما نقوم بشيء جديد أو نتعلم شيئًا جـيدًا فإن ذلك يؤثر على " مصفاتنا " ، أو منظورنا الشخصى وفى أية لحظة نتخذ فيها قرارًا فإن ذلك يحدد لنا خيارًا آخر . وفى أى وقت نحدد معنى لكلمة ما فإن ذلك يحدد لنا كيفية الاستفادة منها ، ففى اللغة العربية نجد أنه كلما تعلمنا أو عرفنا شيئاً جديدًا ، أثر ذلك على منظورنا الشخصى للأمور ، وكلما اتخذنا قراراً ، قلل ذلك من مساحة اختيار آخر ؛ وكلما نسبنا معنى بعينه إلى كلمة ، عرفنا كيف نستخدمها . وفى اللغة العربية نجد أن معنى كلمة " قام " يمكن أن يكتب فى أربع صفحات ، إنها كلمة واسعة الاستخدام فى هذه اللغة ، لذلك فهى تعد مثالاً للمنظور الشخصى الذى دومًا ما يقف مائلاً بين من يجيدون العربية وبين من لا يتحدثونها .

ولتوضيح فكرة المناظير الشخصية وضعت صوراً مرسومة على ورقة شفافة فوق بعضها البعض كى توحى بأنها صورة واحدة ، وعندما قمت بتحريك هذه الصورة ، كانت الصورة تتباين وتعطى أشكالاً مختلفة .

وعليك أن تدرك " مصفاة " كل شخص أو منظوره الشخصى قبل أن تطبق مهارات التحقيق عليه ؟ وذلك لأنك ستطبق هذه

المهارات فى كل مرة بشكل مختلف مع اختلاف المنظور الشخصى لكل فرد . فإذا كان شخص ما غاضباً فإنه سيتلقى المعلومة بشكل يختلف عن تلقى شخص غاضب لنفس المعلومة ؛ فالشخص الغاضب سيفهمها بشكل بينما سيفهمها الشخص الخائف بشكل آخر ، فنفس القصة التى يحكيها لى شخص كردى عن " صدام حسين " سيرويها لى زعيم سياسى كردى بشكل آخر ، فقد يختلف شخصان فى وصفك على الرغم من أن طبيعة العلاقة التى تربط بينك وبين هذين الشخصين متشابهة ؛ فإن كل شخص يعتبر أن منظوره للشىء هو الشىء " الحقيقى " ، فإن ما يراه هو الحقيقى ، ولأن هذا المنظور يختلف من شخص لآخر فعليك أن تعرف منظور كل شخص ومفهومه عما هو حقيقى .

واختيار الكلمة أو الجملة قد يمكنك من الكذب بسهولة ؛ لأن الكلمة والجملة تبتعد بك عن حقيقة الحدث الموصوف . فالمصفاة الخاصة بالقاتل تجعله يبتعد فى حديثه عن كلمة " قتل" فتجعله هذه المصفاة يستخدم كلمة " حادثة " بدلاً منها ، وعلى مستوى الحياة اليومية قد يقول ابنك لك : " أحدهم قام بكسر النافذة " مما لا يلقى اللوم على أى شخص بعينه حتى لو كان هو الفاعل ولكن تلك العبارة تعلن لك عن الحدث بأسلوب لا يقوم على الحكم ، وغالباً يرتبط ذلك النوع من الأساليب باستخدام العديد من الكلمات وإدخالها فى العبارة مع حذف الكلمات التى تؤدى إلى الغرض المقصود ، فيمكنك الإنصات على سبيل المثال إلى أحد السياسيين وهو ينكر ما قام به من أفعال مشينة لتجد مثالاً حيًّا على ما أقول . ومن الأمثلة الأكثر شيوعاً هو ذلك النوع من المحادثات الذى يقوم فيه أحد الأطراف بإرجاء الإجابة عن السؤال والمماطلة على أمل أن ينعطف بالسؤال إلى مجرى آخر حتى

يدفع الشخص الذى يسأله إلى التوقف فى النهاية ، ويمكن عرض المثال التالى لتفسير ذلك :

" هل تناولت الكعك ؟ " .

" أى كعك ؟ " .

" الكعك المصنوع من الشيكولاتة الذى كان فى المطبخ ؟ " .

" ألم يتبق شىء من هذا الكعك ؟ " .

" لم يتبق إلا الكعك المصنوع من الكريمة ، لكن لا يوجد أى من كعك الشيكولاتة " .

" حقاً ، مازال كعك الكريمة هناك ؟ " .

" نعم ، ولكن كعك الشيكولاتة . آه ، انس الأمر برمته " .

هناك شيء آخر جدير بالذكر هنا هو أننا أحياناً نتحدث دون أن يكون هناك أى معنى لكلماتنا ، ولكن ذلك لا يعنى أننا نحاول خداع من نتحدث معه ؛ فإن ذلك يعطينا الوقت الكافى لنا لتكوين عبارة مهمة وإرجاء قول بعض الأشياء عندما نكتشف أن الوقت غير مناسب لها أو لتذكر فكرة تائهة ، ويحدث ذلك مع السياسيين فيقول أحدهم : " إن الشعب بحاجة لأن يعرف أن تلك القضية هى واحدة من العديد من القضايا التى يتم التركيز عليها فى اجتماعاتنا ، وقد يلجأ الشخص العادى لاستخدام عبارات تتجنب فى فحواها تقديم عرض للزواج ، والعديد منا يلجأ إلى تكوين عبارات غير مفيدة لا تعنى سوى الهراء ، ويحدث ذلك عندما ننسى الهدف المقصود من الحديث . ومنا من يلجأ إلى الوقفات ليتسنى له الوقت الكافى للتفكير ، فغالباً ما أتعامل مع بعض الناس فى مجال العمل ممن لا يمكنهم التعبير عن أفكارهم بسرعة ، ونصيحتى لهم هى : إن كان من المهم بالنسبة لك أن

تحدد كلمة البدء فى حديثك ، فعليك أن تبدأ بفتح فمك كمحاولة للاستجابة للحديث وتعطى لنفسك فرصة بأن تملأ هذا الفراغ ببعض الكلمات التمهيدية ؛ فأنت غير ملزم بتحديد أفكارك بشكل متكامل عند البدء فى الحديث .

أنماط الشخصية

المرحلة المعيارية الأخيرة التى سأقدمها لك تختص بتحليل أسلوب الشخص فى التواصل مع الآخرين وتعرف باسم " نموذج مايرز بريجز للشخصية " ، وقيمة ذلك تتمثل فى إمكانية كونه مألوفاً بالنسبة لك ؛ لأنك قد تكون تعرضت له سواء فى المدرسة أو فى العمل ، وسوف أقدم لك فكرة عامة عن المراحل الأربع لكل التصنيفات ثم أقترح عليك كيفية تحديد شخصية الفرد ؛ مما يساعدك على تحديد أسلوبه فى الكذب ويمكنك من كشف الكاذب ، وقد قمت باستخدام نموذج " مايرز بريجز " بدقة ومع ذلك فأنا لست خبيرًا فى تلك النظرية . وذلك هو السبب الذى دعانى أن أتوجه إلى " ديبورا سنجر دوبون " نائبة رئيس الموارد البشرية ومستشارة " مايرز بريجز " منذ ١٩٨٩ ، وأطلب منها تفسير أسلوب " مايرز بريجز " فى كشف الكذب .

وإلمامك بأنماط " مايرز بريجز " للشخصية قد يساعدك على تحديد كيفية تفكير الآخرين أكثر من معرفة كيفية قيامهم بالكذب ، وإن قدرتك على فهم تلك الأنماط سيكون له عظيم الفائدة والأثر المتواصل مع من حولك وفهم أساليبهم ، وذلك هو ما سوف أتناوله بالتفصيل بعد ذلك فى الكتاب ، وإدراكك لنموذج " مايرز بريجز " قد يقدم لك خلفية عندما تقرر استخدام أسلوب

شخص ما فى تصنيف البيانات ضده لكى تجبره على تحرى الصدق .

ونموذج " مايرز بريجز " يتناول أربعة أزواج معيارية لتحديد نمط الشخصية ، وإن السبيل الحقيقى لتحديد إلى أى نوع أو نمط تنتمى شخصيتك هو خضوعك لاختبار كامل ، وتلك الأزواج المعيارية تتمثل فى : الانبساط فى مقابل الانطواء ، العقل فى مقابل الحدس ، التفكير فى مقابل الشعور ، وأخيراً إصدار الأحكام فى مقابل الإدراك ، وعند تحديد الرسالة المستخدمة سيبدو كل من طرفى الأزواج مقتصرًا على فئة معينة ، وهناك ثمة درجات لكل منها ، وبذلك فالاختبار يساعدك على إدراك كيفية ومدى ارتباطك بإحدى هذه الفئات ، وبعض الأفكار العامة يمكنها مساعدتك فى إدراك الفكرة الأساسية .

الانبساط فى مقابل الانطواء

هل تكتسب طاقتك من الناس من حولك أم أنك تعيد شحنها بشكل منفرد عندما تكون وحيدًا ؟ هل تفضل التركيز على العالم الخارجى أم الاهتمام فقط بعالمك الداخلى ؟

تلك السمات جميعها تتعلق بالمكان الذى يستمد منه البشر طاقاتهم ؛ فالمنطوون تزداد طاقتهم عندما يعيشون فى عالمهم الخاص داخل عقولهم وذواتهم ، وإنهم يجددون طاقاتهم عندما يكونون بمفردهم منشغلين فقط باهتماماتهم وهواياتهم الخاصة . وهم فى حاجة تامة إلى مساحتهم من الخصوصية ويبدو اهتمامهم الدائم بالخصوصية العامة ؛ فالشخص المنطوى عالى الطاقة نراه دائماً يغمغم مع نفسه عندما يجلس منفرداً ؛ فهو يجهز ما سيقوله

قبل القيام بذلك أو التفوه به ، ويفضل هذا الشخص المنطوى مشاهدة أى نشاط جديد وأن تكون لديه الفرصة لممارسته أولاً بشكل منفرد قبل التعامل به على الملأ .

أما الشخص المنبسط فيستمد طاقته من العالم الموجود حوله ، ومن خلال التعامل مع الآخرين . والشخص المنبسط القوى لا يشارك فى نشاطات منفردة لفترة طويلة من الوقت ولا يستهويه المكث فى المنزل حتى فى حالة المرض ، ويعرف الشخص المنبسط بأنه " يفكر مستخدمًا فمه" ويعرف بقدرته على صياغة العبارات الأدبية لكثرة ثرثرته بالكلام ، وهو يفضل تجربة كل شيء ويمكنه أن يضع نفسه بسهولة فى المواقف الجديدة والبيئات الجديدة ويميل إلى التعرض للمخاطر البدنية أو الجسدية بكل سهولة ، ولغة الجسد لديه تبدو سهلة القراءة عن الشخص المنطوى ؛ لأن جسده يتعامل بشكل أكثر ارتباطاً بالعالم الخارجى .

العقل فى مقابل الحدس

وتلك الفئة تصف لنا كيفية جمع البيانات . الأنماط البشرية المعتمدة على العقل هى التى تتعامل مع العالم كما هو ؛ حيث يبحثون عن البيانات ، ويحبون تكوين الأشياء وصنعها كما يفضلون أيضًا استخدام أيديهم فى ذلك وهم يبدون بصفة عامة أكثر تنظيماً وترتيباً ، وهؤلاء الذين يعتمدون على العقل فى نظر من حولهم أشخاص واقعيون يتبعون منهجًا معينًا ، فإنهم يتخذون قراراتهم معتمدين على الحقائق ، أما هؤلاء الذين يعتمدون على حدسهم فإنهم يرون هذا الشخص العقلانى على أنه لا يتمتع بخيال خصب ، وأنه أسير لهذا العالم الدنيوى .

وأنماط الشخصية المعتمدة على الحدس هى تلك القادرة على " قراءة ما بين السطور " دائماً وهم من نسميهم أصحاب " الحاسة السادسة " ، نظراً لمحاولتهم فهم كل ما تصعب رؤيته أو كل ما لا تدعمه المعلومات ، وهم دائماً يهتمون بابتكار كل شيء جديد ومبتكر ، ويواتيهم إحساس بالراحة عند كسرهم القواعد إن كان ذلك سيصل بهم إلى معرفة شيء جديد ، والنمط السابق المعتمد على العقل يمكنه أن يعبر عن إبداعه ، ولكنه يحاول حل المشكلات الموجودة بالفعل أو المتعلقة بالتكنولوجيا العصرية .

وبصفتي أعبر عن النمط الحدسي ، كنت أكتشف ملاحظاتي المهمة عند تبادل الحوار مع شخص ما ، وقد لا ألاحظ التفاصيل في هذا الحوار لأنها لا تحمل الأهمية التي تحملها الأفكار والتى أسعى إليها ، وقد استطعت إتقان تلك السمة وهى الحدس ، فأصبحت قادراً على رؤية التفاصيل المجردة عندما أكون بحاجة لذلك ، ويمكن اعتبار الجيش كمنظمة تعتمد على العقل وأفرادها كذلك ، وبذلك فهم يعتبرون أى شخص يعتمد على الحدس وكأنه شخص هوائي أو خيالى .

ذات مرة كنت فى جلسة تدريبية مع أربعة من رجال المبيعات ، اثنان منهم يعتمدان على العقل ، أما الآخران فيعتمدان على الحدس ، وكانت هذه الجلسة تركز على العملاء ممن لا يشعرون بالرضا عن العمل ، فطلبت من الشخص الأول - وهو يعتمد على الحدس تحديد ما يريده هذا العميل ، فقال لى : " إنه يريد إقامة علاقة تتعلق بالماضى ؛ فهو لا يميل إلى التعامل معنا أو الثقة بنا ولكنه يقول إننا نمثل أفضل الأسباب التى دعته للمغادرة الآن" وعندما سألته كيف عرفت ذلك ؟ أجاب : " أنا لا أعرف . لم يكن هذا ما قد سمعته منه عندما وجهت إليه أسئلتى . ولكنى

أخبرك بهذا اعتماداً على استنتاجاتى " ، ووجهت نفس السؤال إلى أحد زملائه ـ الحسيين ـ فقال لي: " لقد أراد هذا الشخص الحصول على المنتج في ميعاده مع إضافة جدول خدمات خاص وميزانية لا تتعدى مائة ألف دولار " ، ثم أعدت نفس السؤال الثاني عليه : " كيف عرفت ذلك ؟ " فبدا لى كما لو كان سؤالى غبياً بعض الشيء وقال: " إن هذا ما قاله لى " ، يمثل كلا الزميلين العنصر المثالى فى العمل ، ولكن النمط العقلى لا يمكنه الوقوف على الأفكار التى يستطيع النمط الحدسى الوصول إليها ، والتى تبدو كما لو كانت من أعمال السحر ، ومن ناحية أخرى ، فالنمط الحدسى يمل من طبيعة النمط العقلى الذى يهتم بكل جزئية صغيرة أو كبيرة من البيانات للوصول إلى المعنى ، فمن وجهة نظر النمط العقلى أنه قادر على الربط بين النقاط للوصول إلى المعنى المقصود .

وكما تشير " ديبورا دوبسون " إلى ذلك بقولها : " إن النمط الحدسى يهتم بالتركيز على الموجات والعلاقات ، بينما يركز النمط العقلى على كل كبيرة وصغيرة فى الأمور ليصل من ذلك إلى ملاحظة الأمر برمته " .

التفكير فى مقابل الشعور

أولاً وقبل كل شيء ، يرتبط التفكير بالشعور ويعتمد الشعور على التفكير . وتلك السمات تتعلق بكيفية اتخاذ القرارات ؛ فالشخص المفكر هو القادر على تقييم الوقائع ، فهو يصل إلى قراراته اعتماداً على عقله بينما نجد أن الشخص المعتمد على الشعور يتخذ قراراته اعتماداً على الأخلاق والقيم والعادات ،

وكيف تؤثر تلك القرارات بصفة عامة على الآخرين ، وكيف يمكنهم استشعارها والحياة من خلالها . وقد تلعب الوقائع دوراً مهماً فى اتخاذ قراراتهم ، ولكن لا يكون دورها محوريًا فى قرارات الشعوريين .

وكلا النمطين قد يصل إلى نفس القرار ولكن بطرق مختلفة . فعلى سبيل المثال إذا تزوج شخص من النمط الأول امرأة من النمط الثانى فقد يتفقان معاً على شراء نفس نوع السيارة ، ولكن قد تختلف الأسباب هنا ؛ فالنمط التفكيرى سيشتريها اعتماداً على توافقها لعنصر السعر المناسب والحجم المناسب والمحركات التى لا تحرق مزيدًا من الوقود مع الاهتمام بالمظهر المقبول لها ، وقد تكون نفس تلك الأشياء متفقة مع النمط الشعورى ، ولكنه اختار السيارة اعتماداً على ارتباطه النفسى بها ، فقد تكون شبيهة بتلك السيارة التى يقتنيها والداه ، ولذلك فهى تثير لديه إحساسًا بالراحة النفسية تجاهها ؛ ويسعى النمط الشعورى إلى التأكد من جمال لون السيارة مع الاهتمام بإصدار السيارة من الشركة المعلنة عنها باعتبارها سيارة فاخرة تصلح للمواطن المتميز .

إصدار الأحكام فى مقابل الإدراك

تتعلق تلك السمات بكيفية إدارة الناس لحياتهم الخاصة ؛ فالنمط البشرى المعتمد على إصدار الأحكام ـ وقد لا يرتبط عمله بهذه السمة ـ يعيش حياته من منطلق أن هناك بالضرورة طريقة سليمة لإتمام كل شيء ، ونحن نعنى بذلك أن تكون تلك الطريقة منظمة ومصاغة جيدًا . ويفضل أفراد هذا النمط أن تتشابه بيئتهم مع عقولهم ، فتكون نظيفة منظمة غير مضطربة ، وينصب

تفكيرهم أولاً على العمل وكيفية الوصول للنتائج وعلى المواعيد النهائية للأعمال وعواقب تجاوزها ، وكل ما يرتبط بالأسباب والأهداف والمواعيد . وبالنظر إلى المهارات التنظيمية سنجد أنهم أشخاص مرتبون ومنظمون للغاية .

ومن ناحية أخرى ، نجد أن تلك الفئة التى تعتمد على الإدراك أشخاص فوضويون ، فالمكاتب وأماكن المعيشة قد تصبح فى حالة من الفوضى إذا لم تجعلهم يقفون عند حدهم ؛ فجداول الأعمال والمواعيد النهائية مجرد أشياء ثانوية بالنسبة لهم ، وعندما يتخذ الشخص الذى يعتمد على الإدراك قرارًا فإنه يحجم ويحدد القرارات الأخرى ، ولذلك يظل هذا النمط من الأشخاص فى حالة دائمة من إعادة التفكير فى الأشياء وإعادة القيام بها ؛ فحياتهم تعتمد أساساً على عالم من الاحتمالات وإن هذا النمط من الشخصيات دائمًا ما يماطل أو يسوّف القيام بالأشياء - وليس معنى ذلك أنه شخص غير متحمل للمسئولية ، ولكن لأنه يشعر أن عليه الانتظار حتى آخر لحظة ممكنة ؛ إذ من الممكن ظهور أى فكرة جديدة أو أن يتوصل إلى معلومة جديدة تساعده على ما سيتخذه من قرارات ، وهم يشتعلون بالطاقة المستمدة من عدة أشياء فى حياتهم من خلال انفتاحهم وانتظارهم لتلك اللحظة الأخيرة ، والمشهور عن هذا النمط هو اعتقادهم أن كل شىء ممكن ، وأنه ليس هناك ما هو مستحيل .

وفى أنماط " مايرز بريجز " سنجد أن الشيء المثير للضحك هو أن النمط الذى يعتمد على إصدار الأحكام يفضل كتابة القوائم واستخدامها ، بينما نجد أن النمط المعتمد على الإدراك أو الملاحظة يقوم بكتابة القوائم ولكن يفقدها ؛ نظرًا لأنه شخص فوضوى ، والنمط الأول يفضل تحديد عدد أيام العطلة أولاً قبل

الشروع فى إتمام العمل ، بينما يفضل النمط الثانى الانتظار حتى صباح يوم السبت لتحديد ما سيقوم بعمله فى هذا اليوم وكذلك الحال بالنسبة ليوم الأحد وما يليه حتى آخر الأسبوع .

لقد كان قائدى الأخير فى الجيش والذى وُلِدَ فى نفس يوم مولدى ويدعى " ديفيد " واحداً من أذكى المحققين ممن قابلتهم فى مجال عملى فى الجيش ، وكان " ديفيد " يحمل رتبة " CW٥ " وهى تمثل أعلى درجات المحققين فى الولايات المتحدة فى الجيش ؛ حيث كان يعمل على جدولة الأعمال وتنسيقها لجميع التدريبات الخاصة بنا ، وقد كان من نمط الأشخاص الذين يعتمدون على إصدار الأحكام ، وكان يقوم " ديفيد " بعمليات كثيرة منها ابتكار نظام للنقل وتوفير الاحتياجات وتقديم الدعم لنا ، وكان يباشر أيضاً برنامج التنسيق الخاص بالتدريبات ، ومن ناحية أخرى فلقد كنت أنا ساعده الأيمن والرجل الأول فى الكتيبة . ومن وجهة نظر " ديفيد " كان هو الذى يجهز الخرائط والجداول وأنا المتخصص الفنى البارع أى إنه كان الشخص الذى يرسم ويخطط أما أنا فقد كنت من ينفذ ، ومعاً كنا نؤدى عملاً رائعاً فى مجال التدريب على التحقيق نظراً لأساليبنا البارعة ، والتى كانت تكمل بعضها بعضًا والتى مكنتنا من ابتكار برنامج شامل لكل الخدمات ويصلح لأى جيش أجنبى أيضاً ، وكان " ديفيد " يمتلك خزانة أوراق بها عدد كبير من الكتب والخرائط والجداول ويضعها فى صف طويل منظم وكان يعلق على الحائط لافتة تقول : " اعمل حتى تخرج من الإجهاد ، ثم بعد ذلك تخلص من العناصر الضارة . ولقد كانت خزانة كتبه وأوراقه تلى خزانتى وكأنت تضج بالكتب حتى إنك لا تتمكن من رؤية الأرضية بداخلها ؛ فلقد كنت أحمل وثائق يصل ارتفاعها إلى ثلاث أقدام ،

كما كان يعلو هذه الوثائق عدد كبير من الأوراق بشكل غير منظم ، وفى ذات مرة بعد انقضاء التدريب والذى كان يتعلق بسيكولوجيا الأسر أطلق علينا الطلاب ألقاباً من فيلم " حرب النجوم " فشبهوا " ديفيد " بشخصية " بالباتين " ودعوه بهذا الاسم ، أما أنا فشبهونى بشخصية " دارث فيدر" فى الفيلم ؛ ذلك الماكر الشرير الذى كان قادرًا على القيام بالكثير من الحيل والخدع ، ولديه الكثير من المفاجآت .

الأنماط المزاجية

لقد اقتربنا من فهم وإدراك علاقة كل ذلك بالكذب من خلال النظر إلى الأنماط المزاجية والفكرية التى تعتمد على تصنيف " مايرز بريجز "، ولقد قام كل من " ديفيد كيرسى " و " ماريلين بيتز " بوضع التصنيف الأساسى فى كتاب " Please Understand Me " ثم تحدث " كيرسى" بإسهاب حول ذلك فى الجزء الثانىالذى يحمل نفس الاسم " Please Understand Me " (بروميثوس فى ١٩٨٤ ، ١٩٩٨) . ومن خلال تصنيفات " كيرسى " و " بيتز " استطاعت " ديبورا دوبسون " الوصول إلى تلك الأنماط الأربعة : نمط الأساس المنطقى ـ النمط المثالى ـ النمط الحراسى ـ والنمط الماهر ، وأن تحدد من خلالها كيف يكذب الناس على اختلاف أنواعهم ، ويتحدث كل منهم عن كيفية التعبير عن الكذب بشكل مختلف، وأفكارها هذه تعكس خبرتها المباشرة مستخدمة أسلوب " مايرز بريجز " لمساعدة الهيئات على حل المشكلات الشخصية .

النمط المنطقى

يتميز أفراد هذا النمط بالخلط بين الحدس والتفكير والذى يطلق عليه " كيرسى" اسم " القدرة العالية على التحليل التخطيطى " . وفى اللغة العسكرية يكون الشخص الذى يتمتع بهذه القدرة فى مرتبة الجنرالات أو اللواءات ، وهم أشخاص يتمتعون بالكفاءة ، والاستقلالية والإرادة . وهى الصفات التى تهتم بالمنافسة والدقة والقوة .

وتلك الفئة غير قادرة على إتقان الكذب ، فأسلوبهم الخداعى يبدو غير متقن وغير بارع فيبدأون فى الاعتراف قليلاً ، ثم بعد ذلك يدلون بالحقيقة كاملة لمن يحاول الضغط عليهم . وتعرف " دوبسون " كيف تكشف كذبهم فتقول : " يمكنك أن تخبرهم أنك على علم بكذبهم عند محاولتهم للكذب ، فمن السهل قراءة لغة جسدهم التى يتضح فيها التململ والعصبية ، ودائماً يتلعثمون ويتمتمون عند الكذب . ونظراً لأن الكفاءة والإنتاجية تمثل أهم شيء بالنسبة لهم ، ولذلك فإن محاولتك لكشف كذبهم تعتبر إهانة بالنسبة لهم .

وهم غير معتادين على التفكير فى ضرورة الكذب لأنهم بطبيعة الحال قادة ؛ فهم يعتقدون أن الناس تفعل ما يقولونه وما يريدونه كما أنهم يثقون فى قدرتهم على إقناع الآخرين باستخدام ذكائهم والكاريزما التى يتمتعون بها ، وإن كان عليهم أن يكذبوا لتغيير بعض الظروف لديهم ، فإن ذلك يعطيهم إحساسًا بعدم الراحة ؛ فذلك لا يرتبط بشخصيتهم القيادية أو بصورتهم حول ذاتهم .

النمط المثالى

وهم يمثلون خليطًا من الحدس والشعور معاً ، وطبقاً لآراء " كيرسى " فهم يتميزون بالمصداقية، والخير، والعاطفية ، ويهتم أفراد تلك الفئة أكثر بالمستقبل والتوافق معه .

ويمكنهم أن يكونوا بارعين فى الكذب فعند محاولتهم الكذب فى أى موقف نجدهم يستخدمون موهبتهم التى تتمثل فى قدرتهم على التخيل لتكوين أو اختلاق الصورة العقلية حول الشيء المراد تغيير حقيقته ؛ فهم يتخيلون الأمر كما لو كان هذا الشيء حدث بالفعل وتلك هى طريقتهم فى الكذب ؛ فإن لديهم القدرة على تصور أنفسهم وهم يقومون بأى شيء متعلق بالأمر الذى يكذبون فيه مما يقلل من الأعراض الجسمية لديهم التى تعبر عن الكذب . وهم أكثر اهتماماً بابتكار الحلول ومساعدة من حولهم بها ؛ فهم يركزون على تحسين الأوضاع ، ومع ذلك فهم دائماً يتخيلون الصورة المستقبلية أو الخطوة التالية مع تصور كل ما هو جديد ولم يحدث بعد ، وهم يواصلون أكاذيبهم ؛ لأنها تصل بهم إلى التوافق وتحقيق علاقات أفضل .

والكذب لدى هذه الفئة يرجع إلى عدم اكتمال نضجهم ، وهم أيضاً خبراء فى فهم الآخرين وإدراك كل ما يتفق مع سماتهم ؛ فهم يدركون ما عليهم قوله أو كيفية صياغة الأشياء لتوجيه الآخرين نحو القيام بالأشياء التي يريدونها .

ولا يمكن أن نعتبر ذلك دليلاً على رغبة أفراد هذا النمط فى الكذب أو أنهم يفضلونه ؛ ففى الواقع فهم أكثر حساسية تجاه الكذب من الناحية الأخلاقية ، فهم لديهم فقط بعض السمات التى تجعلهم يتقنونه عن باقى البشر .

النمط الحراسى

وهى الفئة التى تعبر عن الخلط بين التعقل وإصدار الأحكام ، وهم يفضلون التواصل الملموس الذى يصل للمعلومات عبر القنوات الخارجية وهم بذلك قادرون على استخدام طريقة مضمونة للتوفيق بين الآخرين من أجل حل المشكلات ؛ فهم يريدون الوصول إلى حالة الاستقرار ويقدرون العمل الجاد ، ويذكر " كيرسى " سماتهم الأساسية التى تتمثل فى الاحترام والخير والمصداقية .

وتلك الفئة لا تفضل الكذب كقاعدة أساسية ؛ فهم يحاولون الكذب ولكن من خلال السبل الشرعية ، ولكنهم يفضلون دائماً عدم الانحياز بقولهم : " لا يمكننى الحديث بهذا الشأن " ، فهم يفضلون العمل طبقاً للقواعد ويحاولون تجنب أى شئ يضعهم فى موقف يستدعى الكذب ، ويمكن فهمهم بسهولة ؛ حيث يظهر عليهم إحساسهم بالذنب بشكل واضح .

النمط الماهر

وهى الفئة التى تجمع بين العقل والإدراك ، وهم أكثر تركيزاً على الوصول للمتعة والنشاط ، وهم أكثر ميلاً للتواصل الملموس من أجل جمع المعلومات من خلال القنوات الخارجية ويرون الاحتمالات المكنة لكل شئ . ووفقاً لما أشار إليه " كيرسى " فإن سماتهم الأساسية تتلخص فى اللباقة والجرأة والقدرة على التكيف .

ويضعك هذا الشخص فى حالة من تحرى الصدق ويبدو ذلك كافياً بالنسبة له ؛ فهو أكثر اهتماماً بالوصول إلى المتعة والخبرة فنجدهم يعملون كطيارين وأطباء وممثلين . ولهم أسلوب فى الكذب

تعبر عنه تلك العبارة : " إذا أخبرتك بجزء صغير من الحقيقة ، فإن ذلك كافٍ " ويمكن ترجمة معنى تلك العبارة إلى : " إذا سألتنى عما حدث فى الفناء العاشر سأخبرك بما حدث فى الفناء الخمسين وبذلك أكون قد أدليت لك بالحقيقة " . فعليك أن تضع ذلك فى حسبانك عند التعامل مع هذه الفئة ، وعليك أن تسأله عن التفاصيل بشكل دائم ، وأخيراً يمكن القول بأنهم قد يدلون إليك بالحقيقة ولكن فى الوقت نفسه فلن يؤكدوها لك . ولهذا السبب فهم لا يعتبرون أسلوب الضغط هو الوسيلة التى تؤكد إخفاءهم لشىء ما . فقد يحوّلون الكذب إلى ما يشبه اللعبة ، ومن خلالها يصلون إلى المتعة .

•••

إن قيمة معرفتك بحواس التواصل ، وتصنيف الأساليب ، وأنماط الشخصيات ، والأنماط المزاجية ستبدأ فى لعب دورها عندما تقوم بالبحث عن التفاصيل التى تمكنك من كشف الشخص الكاذب ، وكذلك سوف تساعدك على إدراك الكيفية التى يفكر بها الشخص الآخر والكيفية التى ستتأثر بها " مصفاتك العقلية " بماهية هذا الشخص .

الفصل الثالث

هل يختلف الرجال والنساء والأطفال ؟

نعم يختلف كل من الرجال والنساء والأطفال عن بعضهم البعض ، ويمكن الإجابة عن هذا السؤال بالتفصيل عندما نقول إن البشر يمكن تصنيفهم طبقاً لطريقة تعلمهم ، وتذكرهم ، وارتباطهم بغيرهم من البشر ، وماهية الأفكار التى تستحوذ عليهم عند ممارسة أى عمل . وبعض من تلك الاختلافات يرتبط بالجنس ، والعمر ، والبعض قد يرتبط بالعوامل الوراثية .

فهل أنت ممن يعتمدون على القدرات البصرية أم السمعية أم الحسية عند التعلم ؟ وما الذى يساعدك على التذكر : التسلسل أم العلاقات بين الأشياء وما يليها ، أم الوقت - مثل الساعات والدقائق ، أم الأحداث ، حيث تتمكن من تذكر بعض التجارب التى مررت بها بوضوح ، بينما تبدو بعض التجارب الأخرى غير واضحة تماماً بالنسبة لك وغير قادر على تذكر أى جزء صغير منها ؟ هل لديك بداخل رأسك مخ رجل أم مخ امرأة ؟ هل تصل للمعلومات عبر حواسك الجسمية الخمس ، أم أنك تتمتع بتلك الحاسة الحدسية التى نطلق عليها الحاسة السادسة ؟ هل أنت شخص عقلانى أم عاطفى ؟ هل يزيد عمرك على خمس وعشرين سنة أم يقل عن ذلك ؟ فبالنسبة للإدراك ، والذاكرة ، وقدرتك



على التعبير وتحديد سبب وكيفية حدوث الأشياء ترجع جميعها إلى العوامل المذكورة أعلاه ؛ فهى قادرة على التأثير على مصفاتك الخاصة للمعلومات وتحديد ما تتمتع بها من مميزات طبيعية داخلية تمكنك من كشف الشخص الكاذب .

وحتى لو كنت قادرًا على تحديد تلك الاختلافات من خلال تلك المصفاة فستجد أنك ستستغرق المزيد من الوقت العصيب فى استخدام تلك المعلومات إلا إذا كنت قادراً على تحديد العوامل المشتركة بين البشر .

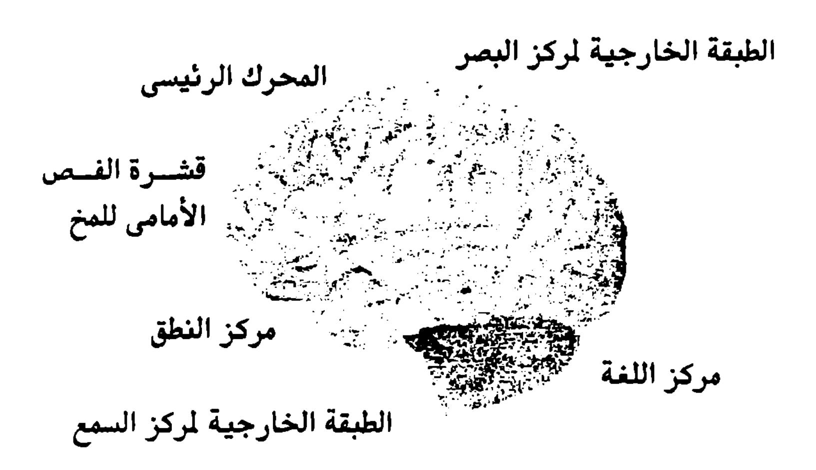
فحص شامل للجسم

سأتناول فى عملى فحص الجسم من الرأس إلى أخمص القدم لتوضيح السمات الجسدية للإنسان التى يشترك فيها جميع البشر وستصبح لديك مفاتيح توضح لك كيفية استخدام الطرق المختلفة التى يتعامل بها البشر لخداعك ، يختلف البشر بصفة عامة وينقسمون إلى نماذج متعددة ، وباعتبارك تسعى لإدراك الأساليب المستخدمة فى كشف الكذب فستجد أن تلك الخبرة ستعدك لصقل بعض المواهب لديك والتى قمت باستخدامها طوال حياتك .

المخ

من خلال جولة سريعة داخل المخ يمكنك قراءة وتحديد الملامح والعناصر المرتبطة بحركات العين والرأس ، فستجد أن مركز الإحساس البصرى موجود فى رأسك من الخلف وهو المستخدم لرؤية أى شىء يواجه العين وتخزين المعلومات المرئية وتوضيح رؤية الأشياء . أما ذلك الجزء الخاص بمركز الإحساس السمعى

وهو الذى يتلقى الأصوات التى تصل إلى مسامعك وهو المسئول عن الحركات والإشارات فإنه يتمركز فوق أذنيك ، وقد يفسر لك ذلك سبب استجابتك سريعاً إلى المثيرات السمعية وذلك على عكس المثيرات البصرية ، وتلك هى رحلتنا القصيرة بدءاً من المثير وحتى الإدراك ، فأى شىء يتعلق بالعمليات العقلية العليا يرتبط بالقشرة السطحية للمخ ، أو بمقدمة مخك ؛ مما يجعل الإنسان هو الكائن الأعلى مرتبة من القرود .



الوجه

عند تعرض المخ لأى حالة اضطرابية فإن أول عنصر من عناصر الجسم الإنسانى تأثراً هو الوجه ، فمن السهل ملاحظة ذلك عليه ؛ فهو الأكثر تعبيرًا عن العواطف ؛ حيث يمكن ملاحظتها عليه بسهولة على مختلف أنواعها .

إن أحد الأسباب التى تجعل وجه الإنسان مثل المرآة التى تعكس خداع الإنسان أو صدق عواطفه ـ أن الوجه يحتوى على أكثر النظم العضلية تعقيداً ، ففى الوجه ترتبط العضلات بالبشرة بدلاً من ارتباطها بالعظام ، ويمكن ملاحظة شخصية " جولم " فى فيلم ملك الخواتم : عودة الملك " The Lord of Rings, The Return of The King " (نيولاين سينما ٢٠٠٣) حتى نرى كيف يعبر الوجه عن عدد كبير من الانفعالات ، وحقيقة الأمر أن وجه ذلك المخلوق الحى يعبر عن تحول انفعالاته من الطيبة إلى الطمع عند محاولته الوصول إلى الخاتم .

ويمكن للأطفال حديثى الولادة التعرف على سمات الوجه البشرى ، وذلك على الرغم أن ما يرونه من حولهم لا يتعدى مجرد خيالات وأشكال ضخمة ، وفى دراسة أجريت فى ديسمبر ٢٠٠٤ تم مناقشة " الاتجاهات الحديثة فى علم النفس " . تعرض هذه الدراسة لرسمين مختلفين ، الأول عبارة عن حلقة ذات نقطتين سوداوين من أسفل ونقطة واحدة سوداء تليهما ، والثانى عبارة عن رسم يعبر عن حلقة ذات نقطة سوداء واحدة بأعلى ونقطتين سوداوين بأسفل ، فكان تركيز الطفل على الرسم الأول الأكثر شبهاً بالوجه البشرى ، ويمكن من خلال ذلك أن نستنتج أن البشر مبرمجون على قراءة الوجه البشرى منذ ميلادهم ، ويعبر ذلك عن

قدرتنا على تحديد هوية كل منا للآخر وتحديد السمات الأساسية له ، وحتى اللغة فهى تعكس ذلك من خلال العبارات التى يغلب عليها إدخال تعبيرات الوجه فى الحديث .

ويعتبر الوجه هو أول الوسائل المستخدمة فى الاتصال حتى ولو لم يتفوه الإنسان بكلمة واحدة . والتشابه بين التعبيرات الوجهية لنا يرجع فى واقع الأمر إلى طبيعتنا الحيوانية ولا ترتبط بالمكان الذى نتعلم فيه اللغة ولا يرتبط أيضًا بنوع اللغة التى نتحدث بها . ويشرح ذلك " بول إيكمان " المتخصص فى تعبيرات الوجه ودلالاتها ، من خلال كتاب " Telling Lies " (نورتون ١٩٩١) ويقول :

" إن التعبيرات الوجهية للانفعالات هى أساساً نتاج عملية التطور ؛ فالعديد من التعبيرات البشرية هى بالمثل تلك التعبيرات الوجهية لأى إنسان . وبعض من التعبيرات الوجهية الخاصة ببعض الانفعالات فمثلاً تلك التى تعبر عن السعادة ، والخوف والغضب ، والتقزز ، والحزن ، والتوتر ، وربما بعض الانفعالات الأخرى نجدها هى نفسها لدى جميع البشر فى جميع أنحاء العالم ، بغض النظر عن العمر والنوع والعرق أو الثقافة (صـ ١٧١) " .

والعديد من عناصر لغة الجسد ، بما فيها حركة العين ـ لا تبدو ثابتة لدينا على اختلاف الثقافات والأجناس وتأثير المكان على ملامح الإنسان ؛ فالمثل العربى يقول : " من عرف لغة قوم أمن مكرهم " ، ويعكس ذلك تلك الحقيقة التى تقول بأن اللغة تؤثر على العقول ؛ فالشعب الألبانى يعبر عن الموافقة بهز رأسه ،

وفى المجتمعات الآسيوية ، نجد أنه من دواعى الأدب عدم التقاء العيون بينما يفضل العرب التواصل عبر العيون . وفى العرف الأمريكى فإن التواصل المشترك بين العيون يشير إلى الصدق بينما تشير العيون الزائغة إلى نوع من الخداع ، ولكن يختلف ذلك من شخص لآخر . ويمكن أن نجد العديد من الاختلافات الأخرى المرتبطة بلغة الجسد ، ومع ذلك فقد نجدها تقع بين أفراد الثقافة الواحدة ، والتحدث بصفة عامة والتعبير الوجهى هما الأكثر شيوعاً بين جميع أفراد الجنس البشرى ؛ مما يعنى أنهم مبرمجون ومخلوقون على أساس التعامل والتواصل من خلال الوجه .

وباعتبار أننا نعتمد كثيراً على وجوهنا للتعبير عن المغزى وردود الأفعال وما إلى ذلك ، فإن ذلك يعنى أننا نزيد من استخدام تعبيرات الوجه للتواصل مع الآخرين أكثر من استخدام أى جزء آخر من الجسد من أجل تحقيق هذا التواصل ، الأمر الذى يعنى أننا أكثر قدرة على التحكم فى وجوهنا أكثر من أى جزء آخر من جسدنا عند محاولة خداع أى شخص . ومع ذلك فنحن لدينا بعض نقاط الضعف متناهية الصغر في الوجه والتى تكشف عن أسرارنا ؛ فقد نتبادل أنا وأنت حديثاً أثناء حفل ما وأبتسم لك عند اللقاء ثم فى نفس اللحظة ألحظ ذلك الشاب الذى قد تشاجر مع أختى وهو يمر عبر الباب ، فقد تظل علامات الابتسامة مرتسمة على وجهى ولكن قد يسقط جانبا فمى إلى أسفل وأقطب حاجبىّ فلقد بدأت الآن فى متابعته وأصبحت غير قادر على التحكم فى ردود أفعالى ؛ مما يشير إلى تغير تعبيراتى الوجهية وبشكل ملحوظ ، وحتى فى المواقف التى نتمكن فيها من التحكم فى انفعالات الوجه فإن أجسادنا تستجيب إلى المثير قبل أن نشرع فى التحكم فيها .

أقصى درجات الانفعال

يؤثر الضغط المرتفع على جسدك بالطرق التى تناولتها فى الفصل الأول فيرسل المخ إشارة إلى الجسد تستدعى ضرورة القيام بشىء والتصرف بأى حال من الأحوال ، ويستجيب الجسد لذلك على اعتبار أن دوره قد حان لحماية الشخص . فينقطع الإرسال عن الجزء المعرفى من المخ ليبدأ الجسد فى القيام بعمله ، وتحت الظروف الانفعالية ولكن تلك التى لا يرتفع فيها مستوى الضغط تشترك جميع أعضاء الجسم من الرقبة وحتى أسفل الجسم فى نفس خصائص الاستجابة ، بينما تختلف أنواع التعبيرات الحركية نفسها ، لماذا يحدث ذلك وأين تحدث تلك التعبيرات الحركية تحديداً ؟

يؤكد " ديسموند موريس " العالم فى مجال الحيوان أن أشد الأماكن صعوبة فى التحكم فيها فى جسدك هى كل ما يبعد تماماً عن المخ ألا وهو اليدان والقدمان ، فنحن نقوم بالعديد من مختلف الأشياء بأيدينا للدفاع عن أنفسنا سواء كان ذلك نتيجة للتهديد اللفظى أو الجسدى أو النفسى أو الانفعالى ، وبينما يكون وضع يد الشخص الذى يتعرض لنوع من التهديد فى حالة دفاعية ، يختلف الوضع الذى تكون عليه يد الشخص الذى يشعر بالضيق ، أو يتعرض لتهديد بسيط ، أو يشعر بالحماس ـ اختلافاً تاماً ، فالشىء المشترك فيما بينهم هو المعنى المراد التعبير عنه .

فأنت تستخدم يديك للتعبير عن الأشياء التالية :

- إقامة حاجز يفصل بينك وبين شخص آخر .
- الإشارة إلى شعورك بالعظمة أو الدونية .

- ◆ الإشارة إلى نقطة معينة .
- ◆ التعبير عن انفتاحك .
- ◆ التماس العذر لشخص ما .

أولاً وقبل كل شيء ، الخطوط الرئيسية هي أهم شيء للتأكد من معنى كل إيماءة ؛ فإن كان شخص ما من طبيعته عقد يديه فإن ذلك لا يعبر عن أى شيء ، وإن كان عقد اليدين يحدث فقط عندما يوجه إليه سؤال معين فإن ذلك يرمى إلى معنى معين ، فبالنسبة للرجل هناك علامة قديمة قد استخدمت ومازالت تستخدم للتعبير عن الدفاع عن النفس ، وهى عدم فتح الساقين لحماية الأعضاء الحساسة فى هذه المنطقة ، وبلا شك قد ترى أحدهم ذات مرة وهو يحاول وضع يديه على أسفل جسده للدفاع عن نفسه فيبدو فى وضع انتباه ؛ مما يعطيه الهيئة التى تعبر عن محاولة وضع حاجز للحماية .

ويختلف الإنسان عن البقية الباقية من الحيوانات فى أننا عند مواجهة عدو ما تكون أكثر أعضائنا حيوية وحساسية مكشوفة أمام هذا العدو دون حماية ، وذلك على عكس كافة المخلوقات الأخرى على هذا الكوكب ؛ فكل مخلوق على هذا الكوكب عند استعداده للمعركة تختفى بطنه وأعضاؤه الحساسة أسفل جسده ؛ مما يجعلها فى أمان بعيداً عن المعركة . وكما ذكرنا من قبل قد يستخدم الإنسان يديه لإقامة حواجز بينه وبين الآخرين وليس بالضرورة أن يكون ذلك أثناء دفاعه عن نفسه فى معركة ما ، فعلى سبيل المثال قد يكون عقد الشخص لذراعيه على صدره وتشبيكه ليديه إشارةٍ واضحة لعدم شعوره بالارتياح أثناء محادثته ، وهو ما يمثل شكلاً من أشكال إقامة حواجز معنوية بينه وبين الشخص

الذى أمامه ، ومن الأشكال الأخرى لهذه الحواجز تلك التى نراها فى ذلك الشخص الذى يقوم بتعديل أكمام قميصه باستمرار أثناء المحادثة ، فهو بذلك ، وبلا وعى منه يصرف الانتباه عن نفسه ويجعله يتجه إلى ما يقوم به ، فإن معظم الأنماط والأشكال المختلفة للحركات الجسدية الأخرى مثل قضم الأظافر ، وفرقعة الأصابع ، وتعديل شكل القميص تعبر عن إخراج الطاقة العصبية فى الإنسان .

إن إحدى الإشارات التى يستخدمها الإنسان فى التأكيد على نقطة معينة ـ أن يجعل يده تبدو مثل العصا ، فنجد الرئيس " كلينتون " قد استخدم هذا الأسلوب عندما تم توجيه الاتهام إليه بإقامة علاقة مع " مونيكا لوينسكى " ، فكان يشير بساعده ويديه كما لو كانت عصا فى التأكيد على كل كلمة من إنكاره للتهمة المنسوبة إليه ، وكان " أدولف هتلر " يستخدم أسلوب ضرب قدمه فى الأرض والتصفيق الحاد للتعبير عن تأنيبه لمرءوسيه بشكل جنونى وإخضاع خصومه ، وفى التليفزيون نرى رجال الدين يرفعون أيديهم ويفردون كفوفهم وراحة أيديهم للتأكيد على النقاط التى يناقشونها ، فأية حركة تتحركها يد الإنسان فى أى اتجاه تعبر عن شىء معين فى حديثه ، ولقد أصبحت مثل هذه الإيماءات كذلك جزءاً من أسلوب التواصل ، وأية إيماءة منها تعطى معنى حتى لو كانت غير مقصودة .

ويمكن لليدين أن تعبر عن العديد من المعانى والانفعالات ، وفى بعض الأحيان قد تعبر عن نوع الثقافة ، ومن تلك الإشارات ما يبدو من خلال لغة الجسد ويتم ذلك في نطاق العقل الباطن ومن أشهر هذه الإشارات أن يتخذ الكفان شكلاً " هرمياً " ، ويمكن أن نشاهد أمثلة على ذلك عبر شاشات التليفزيون فى المقابلات مع

السياسيين والخبراء ؛ فالشخص المتحدث يضع أطراف أصابع كفيه فى مواجهة بعضها البعض ثم يرفعها لتأخذ شكل مثلث أو هرم ؛ وذلك دليل على إحساس ذلك الشخص بأنه الأفضل وصاحب اليد العليا وقد يحدث ذلك فى نطاق عقله الباطن . ويمكن أن نرى مثل هذا السلوك فى كل الثقافات وعلى مختلف المجتمعات بمختلف فئاتها ، وشكل آخر أكثر جرأة يعكس شعور المتحدث بالعظمة وهو أن يضع يديه متشابكتى الأصابع خلف رأسه ، كما أن هناك أيضًا أشكالاً أخرى لحركة اليدين بمثل هذا الأسلوب والتى تعكس شعور الشخص بالخضوع أو شعوره بالدونية ، أو تحريك الأصابع فى نفس هذا الوضع بالتناوب فى وضع تبدو فيه أطراف الأصابع أفقية أو بالإشارة إلى أسفل ، ففى فبراير ٢٠٠٥ عند استقبال رئيس وزراء بريطانيا " تونى بلير " لسكرتير عام الولايات المتحدة " كوندليزا رايس " كان واقفا وكان كفاه يأخذان الشكل الهرمى ولكنهما كانا لأسفل ، وقد لا تلاحظ " كوندليزا رايس " ذلك ، ولكن هذا لا يفوت على .

وقد تعبر تلك الإشارات عن انفعالات معينة بشكل غير مقصود ، ويحتاج الأمر إلى تدريب حتى لا تعكس هذه الحركات أو الإشارات اللا إرادية ما بداخلنا من انفعالات ومشاعر ، ذات مرة خلال أحد التدريبات الاستجوابية كنت أقوم أنا بدور الأسير الأمريكى الذى تم أسره من قبل العدو ، والفكرة تتمثل فى أن أوضح للمتدربين كيف يمكن للغة الجسد أن تبدو واضحة للعيّان وكيف أنها تكشف المشاعر والانفعالات ووافقت على السماح باستخدام القوة الجسدية معى من خلال المحقق لكى أعبر عن إحساس الأسير . ولقد وضعنا قواعد لكى نتحكم فى الأمر حتى لا يخرج من نطاق أيدينا ، واحدة من تلك القواعد هو أنه من المسموح

للمحقق أن يصفعنى على وجهى ثلاث مرات فقط ، وكنت ألعب دور أسير مغرور متعجرف ، وعندما أجبت عن سؤال المحقق على نحو متعجرف قام فى المقابل بصفعى على وجهى ، وفى نهاية الأمر قام زملائى المحققون بنقد تحليلى لطريقتى فى إخفاء لغة الجسد ، وكان تعليقهم أننى قمت برفع سبابة يدى اليمنى إلى أعلى كما لو كنت أقول : " ذلك كل ما يمكنك الحصول عليه منى " ، وذلك عندما صفعنى المحقق للمرة الثالثة ، ففى تلك اللحظة كنت غير واعٍ تماماً بذلك .

يستخدم البشر أصابع أيديهم وأقدامهم للإشارة إلى الأشياء بلا وعى منهم ؛ حيث دائمًا نعطى توجيهات بشكل روتينى وكذلك نوضح نقطة أو أمرًا ما من خلال استخدام إشارات اليد ، وبذلك فلا دهشة فى أننا نعبر عن تلك الإشارات ونقوم بنفس الحركات التى تصدرها أصابعنا تحت تأثير الضغط ، فالشخص الذى يتعرض لموقف ضغط أثناء اللقاء قد يشير بإصبع قدمه نحو الباب فى حركة عصبية ، وهناك شخص آخر قد يحرك معصمه بطريقة أخرى ، وكل ذلك يعتبر وسيلة يستخدمها الجسم بشكل طبيعى لتوجيه رسالة انفعالية ما فى مجال العقل الباطن .

والشيء المثير بشأن هذه الإشارات والحركات اللاإرادية التى يقوم بها جسدك هو عدم قدرتك على الإقلاع عنها جميعاً . فإذا تمكنت من التحكم فى العينين والساق واليدين فسيبدو التأثر واضحًا على القدمين ، وحتى لو أصبحت ماهرًا وأصبحت قادرًا على التحكم في تلك الحركات فالجهد الحقيقى يكمن فى حفاظك على ذلك طويلاً فى شكل يبدو متناغمًا مثل الإيقاع وغير مفتعل ؛ فذلك الإيقاع والتناغم فى عملية الانتقال ستبدو عليك فى كل مرة ، فالشخص القادر على إتقان الكذب الذى يدرك بعد كذبه أنه قد قام

بخداع المحقق سيواتيه إحساس مفاجئ بالراحة وربما تتغير نظراته إليه فتبدو استهزائية الأمر الذى قد يكشف كذبه . ومن بين الأساليب العديدة التى يمكن أن يظهر من خلالها الكذب ، الحركة السريعة لليدين والأقدام ونبرة الصوت وإيقاع الكلام .

ويمكنك باختصار استخدام قدميك للقيام بالأشياء التالية :

- إقامة حاجز فيما بينك وبين شخص آخر .
- التعبير عن عدم الصبر أو عدم الارتياح .
- الإشارة نحو الباب كتعبير عن رغبتك فى الخروج من الغرفة سواء بشكل واع أو بشكل غير واع .
- التعبير عن التوتر .

وحاول أن تلاحظ نفسك وأنت تقوم بالحركات التالية والتى تقوم بها بلا وعى نتيجة لتعرضك لضغوط مثل : تحريك أصابع قدميك واهتزاز قدميك وتلاحم أصابع قدمك معاً وتقاطع أرجلك أو تحريك رجليك لأعلى أو لأسفل أو جنباً إلى جنب وحدد ما هو شعورك فى هذه اللحظة ؟ وهل كنت تفضل حينها الانتقال إلى مكان آخر حينئذ أم تفضل تغيير الأشخاص ؟

الإيماءات من الذكور للإناث المتعلقة بالضغط والخداع

بالنسبة لمعظم البشر ، لا تختلف الإيماءات التى تساعدك على كشف الكذب من الرجال إلى النساء ، ولكن هناك ثلاث نقاط يجب أخذها فى الاعتبار :

- فعندما تميل المرأة برأسها وتفتح عينيها قدر المستطاع مع جفاف الشفتين فهى بذلك تعبر عن ضعفها ، فحتى لو كانت المرأة تكذب فهى قادرة على استخدام تلك الإيماءات بكفاءة لإثارة حس الشهامة لدى الرجل (وقد بدا ذلك واضحاً لدى " جيمس بوند ")
- قد تمسك المرأة برقبتها عند استجابتها للضغط .

- عند إحساس الرجل بالارتياح قد يفتح فيما بين رجليه عند الجلوس فإذا شاهدت رجلا يضم رجليه معًا فهو يعانى من نوع من التوتر أو أنه تعامل لسنوات عديدة مع معلمين يصرخون دائمًا فى وجهه قائلين : " ضم رجليك معاً واجلس مستقيماً " .

انظر ، واستمتع ، واستشعر طريقك نحو الأفكار الجديدة

بعد أن ألقينا نظرة على الجسد ، سأبدأ الآن فى الدخول بداخل الرأس ؛ حيث سنبدأ فى ملاحظة الفروق الكبرى فى طريقة استيعاب البشر للمعلومات وتصنيفهم لها وتخزينها ، وكل تلك الاختلافات تؤثر على الطريقة التى يستخدمها البشر للخداع والمراوغة .

" إننى أرى ما تقوله " .
" إننى أنصت إليك " .
" إننى أشعر بما تتحدث عنه " .

تلك العبارات هى الطرق الأكثر شيوعاً للتأكيد على تواصل الشخص مع غيره من خلال حواسه ؛ فنحو ٧٥ ٪ من البشر يعتمدون على الجانب البصرى و ٢٠ ٪ يعتمدون على الجانب السمعى و ٥ ٪ يعتمدون على الجانب الحركى . ويستخدم المعلم دائماً مزيجاً من التركيز السمعى والبصرى داخل الفصل الدراسى ، ولكن كم من البشر ممن تعرفهم كانوا مخفقين فى المدرسة وناجحين في الحياة العملية ؟ كنت أعرف سيدة مستواها الدراسى ضعيف جداً ، وكان المعلمون يعاملونها كمعوقة دراسياً ، ولكنها أجادت الرياضة البدنية وأصبحت فيما بعد مدربة ممتازة ، فلم تتمكن من تحقيق التوازن داخل الفصل كما يفعل الباقون ، فهى قادرة على التعلم الحركى ، ولم تكن تفضل أيًا من أنواع التعليم الأخرى التى تلقتها ، وبذلك لم تواصل الاهتمام بها .

وبالنسبة للكثير منا ، فالموضوع لا يتخذ نفس هذا القالب عنده ، ولكن المحققين يدركون أن هناك اختلافًا لدينا كبشر فيما نعتمد عليه من حواس من أجل التواصل مع الحياة من حولنا ، فإدراك مثل هذه الحقيقة يساعد على تحديد كيفية الاستجواب بشكل أفضل ، ويساعد على معرفة ماهية الأشياء التى ستصل بنا إلى الأهداف المرجوة .

فعلى سبيل المثال ، فالشخص الذى يعتمد على الجانب الحسى إذا تعرض لنوع بسيط من الضوضاء مثل تكرار صوت عزف أحد الأطفال على البيانو فسيشعر وكأنه فى مأساة .

مفتاح الذاكرة : ماذا ، متى ، أو ماذا بعد ذلك ؟

حتى ننتزع المعلومات من شخص ما من خلال الأسئلة (وذلك على عكس اللجوء إلى أساليب التعذيب) عليك أن تعلم كيف يتذكر هذا الشخص الذى تقوم باستجوابه الأشياء ، فإذا أراد هذا الشخص تذكر الأشياء ، فهل هذا الشخص يركز على توقيت الأحداث، أم على الحدث نفسه أم تتابع الأحداث حتى يمكنه التذكر ؟

فقد تنشأ مجادلات بين زوجين إذا كان أحد الزوجين من نمط الأشخاص الذين يركزون على الأحداث نفسها ، بينما يركز الآخر على زمن وقوع الأحداث أو تسلسلها ؛ فقد يجن جنون الزوج لمجرد تأخر زوجته عن الموعد بخمس دقائق وذلك نظراً لأنه من نمط الأشخاص الذين يركزون على الوقت ، أما إذا كانت الزوجة ممن يركزون على الوقت ، فقد يضايقها أن زوجها أهداها الزهور بمناسبة احتفالهما بعيد زواجهما الأول فى السادسة مساء ، بينما قد قاما بعقد قرانهما في الظهيرة . فهى ترغب فى أن يهديها زوجها الزهور فى الظهيرة أى فى نفس التوقيت الذى عقدا قرانهما فيه ؛ فمثل هذه الاختلافات تؤثر على حياتنا . فلتنظر مثلاً إلى إحدى وصفات الطهى التى كتبتها سيدة تركز على التسلسل والتتابع ، فسوف تعرف تماماً ما الذى عليك أن تستغرقه كل مرحلة من مراحل إعداد الطبق ، وسوف تعرف كذلك ما عليك القيام به تحديداً فى كل مرحلة مستقلة من أجل الإعداد له .

فعند التحقيق مع الشخص الذى يركز على الزمن قد أوجه إليه سؤالاً : " ما الذى قمت به أمس ؟ " وقد يجيبنى بوقت استيقاظه بالضبط ومتى ذهب إلى عمله وما إلى آخره . وبالنسبة للشخص

الذى يركز على الحدث سيحدد لك الأحداث التى تمت : " لقد تقابلت مع رئيسى فى العمل ، وتناولنا الغداء مع أحد العملاء ، وعقدنا معه صفقة " وبالنسبة للشخص الذى يركز على تتابع الأحداث قد يتحدث عن تزامن الأحداث ويرتبها : الاستيقاظ ، تناول الإفطار ، الذهاب للعمل ، وما إلى ذلك .

إن الطريقة التى تدرك بها الأشياء ترجع إلى الطريقة التى تدرب بها نفسك وتعتاد عليها أكثر مما " يطرأ على ذاكرتك بشكل طبيعى" ، يحتاج مديرو الشركات إلى تحديد أولوياتهم وفقاً للأحداث (إصدار المنتج ، تقديم العروض) بينما يركز الأشخاص العاملون من حولهم على عنصر الوقت وتتابع الأحداث . ويمكن للرياضات أن تدعم الشخص أو تستدعى منه التركيز على التتابع والتسلسل ؛ فالمطلوب هو تحديد مستوى اللعب التالى لها ، فالحراس الأمريكيون يعملون من خلال زمن محدد ، فتدريباتهم يجب تحديدها بالتوقيت المنضبط لا ثانية أكثر ولا ثانية أقل ، فعليهم تحديد موقع الهدف داخل طائرة الهليكوبتر فى التوقيت المحدد قبل أن يختفى ، وللتأكيد على تلك النقطة وتوضيحها توجهت باستفساراتى نحو " دين هوهل " مؤلف " The Rangers Lead the Way " (آدمس ميديا ٢٠٠٣) وهو أحد الحراس السابقين فى الجيش ؛ حتى يتحدث معى حول خبراته هو وزملاؤه أثناء غزو قناة " بنما " فى عام ١٩٨٩ فقال لى :

" فى تلك الليلة التى قفزنا فيها فى المجال الجوى " ريو هاتو " على خط ١٦- C١٣٠ كان كل منا يتبعه ٦٤ حارسًا ، وتم الهجوم خلال ثلاث دقائق بعد منتصف الليل ، وبعد ثلاثين ثانية تحديدًا من بدء الهجوم أسقطت

القوات الجوية قذائف الليزر F١١٧ ، وكان من المفترض على القوات الجوية عبور المنطقة الممتدة من المحيط وحتى الساحل فى وقت محدد حتى يتم إسقاط القذائف والخروج من تلك المنطقة ؛ لأننا كنا تماماً خلف العدو . وعند وصولنا للشاطئ لم يكن لدينا سوى القليل جداً من الوقت للتجمع فى مجالنا وتنفيذ الهدف المطلوب . وبعد خمس وأربعين دقيقة من الهجوم تبعتنا قوة الطيران الإمدادية من ناحية البر ، وكان من المفترض إخلاء مساحة ٢ ميل ؛ حيث كان سكان " بنما " يضعون حاجزًا للإعاقة كأسلوب دفاعى . كان لدينا فريق هجومى خاص مزود بأسلحة نارية موجهة نحو البلدوزارات والماكينات الثقيلة الأخرى فى مجرى القناة مع تزويد المحركات حتى تتمكن القوات من إزاحة كل ذلك ودفعه إلى الناحية الأخرى من مجرى القناة .

ما المفترض أن يحدث لهؤلاء المحاربين إن لم يقوموا بالهجوم وفقاً للجدول الزمنى للخطة الموضوعة أو إن تأخر قذف قنابلهم خمسين ثانية عن ذلك ؟ إن الأمر كان سيصبح أكثر سوءاً وكانوا سيضطرون لاستخدام المظلات للهبوط أو اللجوء للوسائل الخطرة فى الهبوط . وماذا لو لم يتمكن الفريق الخاص بنا من إخلاء مجرى القناة خلال الخمس والأربعين دقيقة المحددة ؟ ، لما تمكنت الطائرات والسيارات الجيب والدراجات البخارية وأساليب الدعم الأخرى التى كنا نحتاج إليها من تأمين المنطقة وإنهاء المهمة . ولتسبب ذلك فى تعرض المهمة للخطر وتعرض حياة القائمين عليها للخطر أيضاً .

وفى مثل هذا النوع من المواقف لا تكون هناك أية فرصة للاعتذار ؛ فالنجاة والاستمرار على قيد الحياة يعتمد على التنفيذ الدقيق لما هو مخطط لأدائه ، ولقد وجد كبار الضباط أنه فى حالة عدم الالتزام بالخطة لكنا قد فقدنا ثمانين جنديًا من رجالنا ، ولكن بدلاً من ذلك التزمنا بالجدول الزمنى والخطة الموضوعة ، وقمنا بعملنا على أكمل وجه خلال خمس ساعات ولم نفقد سوى اثنين من الحراس " .

واعتماداً على مدى تركيزك سواء على تتابع الأحداث أو التوقيت أو الحدث نفسه ، فالأنماط المختلفة للكذب قد يكون التعرف عليها سهلاً أو قد يكون صعبًا بالنسبة لك سواء فى الاستخدام أو فى محاولة الكشف عنها ، ومن خلال ما سبق ، سنجد أن بعض أنماط الاستجواب تظهر أسلوب الكذب الهادئ الذى تم من خلال الحذف أو الإخفاء ، وهناك بعض الأساليب التى تواجه الكاذب وتسبب له اضطراباً انفعاليًا ملحوظًا .

لنفترض مثلاً أن شخصًا ممن يركزون على تتابع الأحداث قام بسرقة خمسين ألف دولار من خزانة الشركة . فعند استجوابه " ما الذى فعلته بالأمس ؟ " سيقول : " أغلقت الخزانة وتوجهت إلى المنزل " ، فلقد قام ببساطة بسرد الأحداث الحقيقية التى قام بها بالفعل فاستطاع بذلك حذف جزء مما حدث بمنتهى الهدوء . ولكن إذا كان السؤال هو : " ما الذى فعلته بالمال ؟ فقد تكون إجابته هى : " وضعته فى الخزانة وأغلقت الباب " ولكنه لكى يقول تلك العبارة بنفس الهدوء فستكون الإجابة هنا أصعب عليه ؛ وذلك لأن السؤال لا يحمل نفس تسلسل الأحداث التى وقعت بالفعل ؛ فالأمر الآن أصبح لا يعتمد على حذف بعض الأحداث

مثلما فعل سابقًا بل على إخفائها ، وذلك لأن التسلسل الحقيقى للأحداث هو أنه قد قام بوضع بعض المال فى الخزانة وبعض منه فى جيبه ، ثم بعدها أغلق الباب ، فقد يستغرق الأمر منه المزيد من الطاقة عن الحالة الأولى وهو يفضل أكثر أن يعبر عن الكذب باستخدام لغة الجسد .

وبالنسبة للشخص الذى يركز على الحدث فهو من نمط الأشخاص الذين يعطون صورة شمولية غير تفصيلية للأحداث ، فإن كنت تريد تفاصيل عن هذا النمط فعليك مراجعة المعلومات المذكورة فى الفصل السابق ؛ فهو يضع الأشياء بالترتيب حسب أهميتها ، ولهذا فعند إجابته عن السؤال : " ماذا فعلت بالأمس ؟ " ، فهو لا يكاد يذكر الأشياء بترتيبها السليم كما تمت . وبالنسبة للفئة السابقة التى تركز على تتابع الأحداث فهم يهتمون بتقديم التفاصيل ، وكل شىء عندهم يرتبط بما يليه ، أما بالنسبة للشخص الذى يركز على عنصر الوقت فيقوم بعملية التتابع والاسترسال بشكل زمنى ؛ فهو يتذكر المدة التى استغرقها حدوث شىء ما وتحديد موعد وقوع الحدث التالى له ، وهو أيضًا مثل سابقه قد يقدم بعض التفاصيل .

وقبل محاولة انتزاع المعلومات من شخص ما فأنت بحاجة إلى توجيه الأسئلة الرئيسية لكى تحدد نمط الشخص الذى ستتحدث معه . وبعد ذلك يمكنك أن " تشتت " أسلوب هذا الشخص فى التواصل من خلال استخدام أسلوب مغاير أو متعارض مع أسلوبه الأصلى ؛ الأمر الذى قد يربكه ويظهر مدى كذبه ، ولكن قد يؤثر ذلك على مستوى تقدمك فى طرح الأسئلة ، ففى أغلب الأحيان ، سترغب فى التطابق معه فى أسلوبه فى التواصل ، دون إرباكه . فعلى سبيل المثال ، قد تتوجهين إلى زوجك والذى يكون ممن

يركزون على تتابع الأحداث ؛ حيث يكون قد عاد لتوه من رحلة عمل فتسألينه قائلة : " ما الذى قمت بعمله اليوم ؟ " فإن ما تريدين معرفته حقًا من وراء هذا السؤال هو : " ما هى الأشياء المهمة التى حدثت ؟ " ولكنه سيستمع إلى سؤالك من منطلق ترتيب وتتابع الأحداث التى بدأت منذ خروجه من المنزل وحتى وصوله إلى تلك المرحلة التى بدأت فى توجيه الأسئلة إليه فيها . فيبدأ بقوله : " حسناً ، لقد استيقظت عندما سمعت صوت المنبه وبعد ذلك تناولت الصحف اليومية وذلك بينما كنت ... " إن كنت ترغب في معرفة ما حدث فسيستمر الاستجواب ، ولن تكون بحاجة سوى للإنصات حتى لو كنت تشعر بنفسك كما لو كنت تقوم بدور " آرش بونكر " في مسلسل " الكل فى الأسرة " فلقد كان أساس المزاح يتمثل فى أن " إيديث " تماطل فى الإجابة عن تساؤلات " آرش" ودائمًا ما يقاطعها قائلاً : " حاولى أن تحددى النقطة الأساسية فى الموضوع " . ويمكن القول بأن ذلك الشخص قد يشعر بالاضطراب عند محاولتنا لحرمانه من مواصلة سرد التفاصيل .

والآن تخيل أنك تقوم بدور " آرش " وتقوم باستجواب شخص يعتمد فى تذكره على تتابع الأحداث ، فقد تتسبب فى تشويشه عند مقاطعته بتوجيه سؤال عن حدث ما أو عن توقيت حدوث شيء معين ، فقد تعرضه لخطر خروجه من حالة الوعى أثناء ذلك . وفى تلك النقطة قد تتسبب أيضاً فى انحراف اتجاه البيانات لديه ، وقد تكتشف أنك قد ركزت على عنصر واحد دون بقية العناصر ، فمن خلال العمل الفنى نجد " آرش" يقول : " إننى أتعجب لماذا لم تهتم بالمعمار الحديث لهذا الكوبرى ولم

تهتم سوى بالتفاصيل المتعلقة بموعد تناول الغداء مع " شيرى " ؟ " .

إن الذاكرة تعتمد على عنصر التخطيط والتمهيد ، فأنت تريد من ذلك الشخص أن يتذكر الأشياء بالطريقة التى خزنها من خلالها فى ذاكرته ، وكلما ابتعدت بهذا الشخص عن أسلوب ترتيبه الطبيعى للأفكار كان من السهل أن تضطرب معلوماته ، فعليك أن تمنحه دقائق زائدة فى الثرثرة فى أى شىء حتى تتمكن من معرفة ما تريد ، فقد يبدو ذلك سهلاً لك وأكثر فاعلية من أن تستخدم أسلوبك الخاص فى الاستجواب بدلاً من استخدام أسلوبه الخاص فى الإجابة ، وقد يتضح لك ذلك فى الصفحات التالية من خلال النصائح التى سأقدمها لك .

عقول الذكور وعقول الإناث " حسناً ، يا له من صغير ذلك " الجسم الجاسئ " الكامن لديك بين نصفى مخك الكرويين " :

بصفة عامة ، تعتمد النساء على تجربتهن الخاصة عند تذكر حدوث الأشياء ، بينما نجد أن الرجال يتذكرون تماماً ما حدث . وها نحن بصدد قاعدة عامة نستخدمها عند الاستجواب تتمثل فى ما يلى : اعتماداً على الحدس ، يمكن للمرأة عادة أن تحدد علاقة الرجل بها أسرع مما يتمكن الرجل من تحديد علاقة المرأة به . ولكن لا يعنى ذلك عدم تمتع الرجال بالحدس ، ولكن يبدو أن النساء يعتمدن عليه بشكل أكبر فى طبيعتهن عن الرجل . والآن دعونا ننظر إلى تكوين المخ حتى نفسر ذلك :

إن ما ندعوه بـ " الجسم الجاسئ " هو تجمع من الألياف العصبية التي تربط بين نصفي المخ الكرويين الأيمن والأيسر . وكلاهما معاً يشكل النظام العصبي المركزي ومكوناته الرئيسية . وبصفة عامة ، فالرجال والنساء لا يتساوون عند الحديث عن ذلك " الجسم الجاسئ " ؛ فالنساء تتفوق في الحجم والتطور عن الرجال ؛ إذ تتجه الإشارات من الجانب الأيسر إلى الجانب الأيمن من المخ بشكل أسرع لدى النساء داخل هذا " الجسم الجاسئ " . وبالنسبة للرجال يتم العمل في الجزء الأيسر ثم يتوقف ، ويتم بعد ذلك العمل في الجزء الأيمن ثم يتوقف . ومن ذلك نجد أن الرجال إما يركزون على الأسلوب المنطقي أو على الأسلوب الابتكاري ، بينما نجد أن النساء ينتقلن من النموذج المنطقي إلى الابتكاري ومن الابتكاري إلى المنطقي وهكذا . ونظراً لأن الحدس يرتبط بالمشاعر والحقائق فيمكن أن نلاحظ أنه أكثر وضوحاً لدى النساء .

وكل من الرجال والنساء يمكن أن تعمل عقولهم من الجانب الأيسر أو من الجانب الأيمن للمخ ، ونعني بذلك الجزء الكروي المسيطر داخل المخ لديهم . وها نحن بصدد اختبار يحدد لك أي فئة تتبع : عليك أن تصفق بيديك معاً وبسرعة ولا تبعدهما عن بعضهما البعض . فأي من إبهاميك يرتفع عند التصفيق ؟ إن كان إبهامك الأيمن هو المرتفع ، فأنت تعمل بمقتضى نصف مخك الأيسر ، وإذا حدث العكس وشعرت بغرابة وأنت تصفق بيديك بهذه الطريقة فقد يحتمل سيطرة أحد نصفي المخ على الآخر . أما إذا كنت تشعر بارتياح في التصفيق ، فإن ذلك يعبر عن التعادل بين نصفي مخك الكرويين فيما يتعلق بمسئولية العمل .

إن عينيك بهما كمية مختلفة من الأنسجة ، وكذلك قد تختلف خطوط الألوان في كل عين ، ويمكنك من خلال ذلك ملاحظة

معرفة أى نصف من مخك هو المتحكم ، فعلى سبيل المثال : إن كانت عينك اليمنى تحمل المزيد من الأنسجة عن اليسرى ومزيدًا من خطوط الألوان ، فقد يكون نصفك الأيسر الكروى هو المتحكم حينئذ فى نظام عقلك ، وعليك أن تركز أكثر على نسيج عينيك عند تدوين ملاحظاتك .

وبغض النظر عن سيادة النصف الأيمن أو الأيسر ، فأسلوب تعامل الرجال يختلف عن أسلوب النساء مع الضغط ، فتحت الضغط قد يستجيب الرجال بحك الجلد (مثل حك الفخذ أو اليدين ...) ، وتستجيب المرأة بحك شعرها بأظفارها أو تضع يدها على رأسها أو تلمس رقبتها . وتلك الإيماءات تحدث بشكل تلقائى وهى التى تتحكم فى الطاقة ، ولكن تبدو المرأة أكثر لطفًا من الرجل عند التعرض لضغوط وتوترات الكذب ؛ ففى الواقع تبدو لغة الجسد لدى المرأة التى تحاول الكذب شبيهة بلغة جسدها عند الإغراء ، ولكن ما هو مفتاح وعنصر الاختلاف ؟ عند استخدام المرأة للإيماءات الخاصة بالإغراء تبدأ الشفاه فى الاحتقان بالدماء وتبدو صفحة وجهها أكثر نعومة وهدوءًا . وتحت الضغط قد تتساوى الإيماءات ولكن قد تغيب الدماء عن الشفاه فتجعلها تبدو جافة وهنا يكمن الاختلاف . ولكن إلى أين تذهب الدماء ؟ تتجه الدماء نحو العضلات لأن الشخص فى حال تعرضه للضغط يتعرض لاستجابة أتوماتيكية تستدعى إما المواجهة أو الهرب . وعليكم معشر الرجال تذكر ذلك عند التعامل مع امرأة تبدو أكثر جاذبية ، فسيصبح لديك إحساس بما يمكن حدوثه بعد اللقاء أو ما لا يمكن حدوثه .

لقد لاحظنا وجود استثناءات أكثر غرابة عند مواجهة الضغط ثناء الاستجواب . فبعض النساء يجدن أن القوة تكمن فى

الجاذبية ، فحتى عند تعرض المرأة للتهديد اللفظى وهى فى حالة من الخوف تبدأ فى استخدام أساليبها فى الإغراء (انظر الفصل السادس) وبالطبع سيجد الرجل المحقق ميزة فى ذلك قدر المستطاع حتى يتمكن من استخراج المعلومات (فبعض منهن تشعر وكأنها نجمة التجسس فى أحد الأفلام طوال الوقت) ، ويبدو مع ذلك أنه فى بعض الأحوال النادرة يشعر الرجل بأن المرأة الجذابة قوية ؛ مما قد يؤثر بدوره على أسلوب تعامل المحققات من الإناث .

وعنصر الاختلاف الأساسى بين الرجال والنساء فى التحقيق يبدو من خلال الأسلوب والأسئلة وطريقة طرحها والتى سنتطرق إليها باهتمام أكبر لاحقاً . ففى المرحلة الأولى من الاستجواب ، يلجأ المحققون الذكور إلى استخدام الأسلوب الفظ فى المعاملة عن النساء بشكل طبيعى على الرغم من أن فضيحة سجن " أبو غريب " قد أوضحت أن هناك بعض النساء يفضلن الفظاظة والتعذيب الجسدى أيضاً . واعتماداً على نوع الموقف ، يمكن للمحققات من الإناث القيام باستفزازات جنسية كجزء من أسلوبهن فى التحقيق ، وتلك الاختلافات تأتى بعد وصول المحقق إلى تحديد نوع الحالة الانفعالية من خلال التعامل . ويفضل المحقق أن يحتفظ بالشخص فى حالة انفعالية معينة أثناء الاستجواب . وقد يتطلب هذا التنويع فى تسلسل وتتابع الأسئلة بشكل منطقى ؛ وذلك بالتناوب فى تتابع الأسئلة من نهاية الأحداث إلى بدايتها أو العكس ، ويكون على المحقق الاستمرار فى الاستجواب بهذا الأسلوب للإبقاء على ذلك الشخص فى تلك الحالة الانفعالية . وعند التدريس للذكور والإناث وجدت أن الرجال يواجهون صعوبة فى التعامل مع التنويع بين تسلسل الأسئلة

بشكل منطقى ، بينما تتمكن الإناث من تعلم كيفية القيام بذلك بشكل منطقى وبسهولة ، ولكنهن يفضلن إبقاء الشخص على حالته الانفعالية وإبقاء أنفسهن على نفس حالتهن الانفعالية . والمفهوم يعتمد على ضرورة أن يتحرى المحقق الأسلوب المنطقى عند ترتيب وعرض التساؤلات ، وفى نفس الوقت يركز على استخدام أسلوبه الخاص .

تمرين

للنساء عامة قدرة على التركيز على التفاصيل ، فإن كنت ممن يؤمنون بالتغير والتطور فهناك طريقة واحدة لتفسير تلك السمات الجينية التى تتمتع بها المرأة ؛ فإنه أمر حيوى بالنسبة للمرأة أن تكون قادرة على ملاحظة أدق التفاصيل ؛ إذ إن ذلك سيمكنها من التمييز بين ثمار التوت السليمة وبين تلك الفاسدة التى قد تسمم أسرتها إذا لم تلحظها المرأة ، وقد يبدو الرجال أكثر انتباها إلى حجم التغيرات الواضحة وملاحظة الاختلافات التى تبدو فى سلوك الحيوان والعلامات الرئيسية التى تعبر عن الإحساس بالخطر .

والآن اطلب من ثلاثة رجال وثلاث نساء أن يصفوا لك نفس الحدث ، وعليك أن تختار حدثًا يتضمن نوعًا من الانفعال العاطفى مثل وصف حادث سيارة مأساوى أو وصف جنازة ما - واطلب من كل منهم كتابة بعض التفاصيل القليلة دون أن تعرف من منهم كتب أى تفاصيل ، وبعد ذلك قم بقراءة هذه التفاصيل وحاول أن تخمن في كل مرة تقرأ فيها التفاصيل هل من قام بكتابتها رجل أم امرأة ؟!

اضطراب الشباب

يرتبط المخ بتلك المرحلة ويبدو عليه التأثر بوضوح ؛ فالطفل لا يولد ولديه القدرة على التفكير المنطقى ، ففى الواقع ، أشارت بعض الدراسات إلى أن المخ لا يكتمل نموه قبل سن الثلاثين عاماً .

والأطفال لا يمكنهم التحكم فى حواراتهم أو لغة الجسد لديهم ؛ فهم غير قادرين على إدراك كيفية الخداع وإن كنت توجه دراساتك نحو الطفل فسوف تتعلم المزيد من المعلومات المتعلقة بالوالدين ، فسوف يقوم الطفل بكل شىء يقوم به الكبار من خلال متابعته لهم بالعين حتى يعبر عن انفعالاته الخاصة ؛ فهو يلتقط تلك الانفعالات من خلال المشاهدة والإنصات . فلماذا تقوم الفتاة الصغيرة التى وجه إليها اللوم سلوكياً بوضع رجليها بشكل متقاطع عند الجلوس أو بتحريك شعرها بأصابعها أو تضع يدها على رأسها وتقول: " آه ... لا أعلم ؟ " إنها مجرد امرأة صغيرة تخفى شيئاً ما فى تلك اللحظة ، فكم من المرات كونت انطباعًا إيجابيًا عن آباء لم ترهم قط أو تعرفهم ، وكان ذلك من رؤيتك لأبنائهم المهذبين ؛ فالمعلمون يمرون بهذه التجربة طوال الوقت من خلال التعامل مع التلاميذ . قد تدرك أن بعضاً من تلك السمات الطيبة الكامنة فى هذا الطفل تعكس وجودها فى أحد والديه .

وعند تحديد متى وكيف يكذب الشباب الصغير ، سنجد أن هناك عاملاً معقدًا فى هذه المسألة ألا وهو :ما إذا كان هذا الشاب فتى أو فتاة ، فإن طفلاً حسن السلوك فى مرحلة الطفولة ، وعند بلوغه فترة المراهقة ونتيجة لتغير الهرمونات فى جسده ، فقد تجده يتلعثم فى الحديث ويتصرف بغباء واضح وقد يستمر ذلك

لسنوات عديدة . فالمراهق يمر بصراع بيولوجى داخله حتى يجعل من حديثه شيئاً منطقياً للآخرين ؛ فالهرمونات تؤثر على أنظمة الجسم وتحدد النمط السلوكى الخاص بذلك المراهق ، والذى قد يعبر عن المواجهة أو الهرب .

والمشكلة العامة التى نواجهها عند التواصل مع المراهق أو أى شخص يحمل سمات الشاب المراهق - أى إنه يتصرف كما لو كان مازال فى فترة المراهقة - أنك تعطيه أوامر صارمة ، ولكنه يسمع هذا الأمر بشكل مختلف ويتصرف بمقتضاه .

ومن الأعمال التى كنا نقوم بها من أجل وقف إطلاق النار أثناء عملية عاصفة الصحراء ، أننا كنا نقوم بتسجيل شريط بصوتى وإذاعته عالياً حتى يسمعه الجنود العراقيون داخل المبنى من أجل تهديدهم بتدمير المبنى فى حالة عدم استسلامهم ؛ حيث نريد أن نقول لهم " عليكم وقف إطلاق النار وإلا فلن يأتى الأمر بنتائج لصالحكم سوف نفجر المبنى " . ثم طلب منى الجيش أن أضيف تلك العبارة: " على المجرمين إخلاء المبنى فوراً " ، ولقد كنت أعتقد أن تلك العبارة تبدو سخيفة عندما حاولوا تسجيلها ليتم توصيلها إلى العراقيين ، ولكن ما حدث هو خروج مئات البشر من المبنى وفى حالة ذعر انفعالى ، ففى تلك الحالة يبدأ العقل فى إدراك الأمر بشكل معمم . وذلك هو ما حدث بالضبط فلقد سمعوا العبارة كما يلى : " سوف نفجر المبنى واخرجوا فوراً " .

بالطبع ، يعتبر الطفل قادرًا على تبييت النية للكذب ولكن عليك أن تضع فى حسبانك عنصر السن والتعبير الانفعالى المرتبط به قبل أن تلقى اللوم عليه أو توجه إليه أى اتهام بالغش والخداع . ويؤكد عالم النفس " بيتر سبيفاك " - المتخصص فى علم نفس الطفل فى كتاب " Empowering Underachievers "

(آفاق جديدة ٢٠٠٠ صـ ٦٧) ـ أن وسائلنا الدفاعية الداخلية تساعدنا على مواجهة المشاعر التى قد تخيفنا ، والطفل يستخدم أساليبه الدفاعية أيضًا والتى تكون على شكل الادعاءات والكذب بالحذف والإيجاز ، وهو يركز على النقاط التالية :

- التجنب : وهو محاولة الابتعاد عن الأحداث غير السارة والمواقف السلبية حتى يتجنب نتائجها والانفعالات المصاحبة لها .
- الإنكار : هو رفض تقبل شىء ما على أنه واقع حقيقى ؛ ونظراً لأن ذلك يبدو كتصرف غير واعٍ ، فإن " سبيفاك " يضع حداً فاصلاً بين الإنكار والكذب .
- التقليل : هو إضعاف تأثير أو قيمة تصرف ما حتى نجعله يبدو غير ذى أهمية ، وكما ستكتشف فيما بعد ، فالمحققون يعتبرون ذلك هو أسلوب الاعتراف الرئيسى لديهم .
- الإسقاط : فى تلك الحيلة الدفاعية يقوم الشخص بتبرير آماله وأحلامه على أنها أشياء خارجة عن ذاته ؛ مما يؤدى إلى تزييف الحقيقة .
- المنطقية : تعديل الواقع لتغطية بعض الأخطاء أو حالات الفشل التى قد تؤثر على تقييم الذات .
- الكبت : وهو بمثابة استبعاد غير واع للتصرفات غير المرغوب فيها عن العقل الواعى ، وكذلك للذكريات والأفكار بالمثل ، ويصبح العقل الواعى غير مدرك لوجود الأشياء التى تزعجه .

وإذا تركنا مثل هذه الأساليب الدفاعية ، وإذا أصبحنا قادرين على عدم الاستعانة بها ، فذلك يعنى أننا لم نعد صغارًا بعد الآن ، أى أننا كبرنا .

الجزء الثانى :

الوسائل

الفصل الرابع

التخطيط والإعداد

قيمة التخطيط والإعداد

البحث والتطبيق هما عنصر البداية للتخطيط والإعداد ؛ فالتخطيط والإعداد يعبران عن عملية تساعدك على استنتاج نوع النتائج التى ترغب فى الوصول إليها .

فإن الاعتماد على الأساليب السريعة السهلة مثل القراءة العامة بالعيون أو الاعتماد على لغة الجسد فقط غير كافٍ على الإطلاق للأهداف المرجوة ؛ فتلك البداية لن تصل بك إلا إلى الإخفاق والوقوع فى الأخطاء .

وكل من التخطيط والإعداد يعنى تأمين خلفية من المعلومات لديك ، ويعنى قدرتك على معرفة سمات الشخص الذى تتعامل معه وتحديد دوره ودورك والتأكد من أن الأساليب المستخدمة تأتى بالنتائج المرجوة ، فعملية الاستجواب تشبه العمل المسرحى والذى يتم عرضه لمرة واحدة فقط ، فإن كنت ترغب فى رؤية مدى تأثر أساليب الاستجواب بشكل حقيقى على حياتك فعليك أن تركز ذهنك على كل من عنصرى التخطيط والإعداد .

ففى العالم الخاص بالمحقق يشكل كل من التخطيط والإعداد العنصر الأساسى فى العمل ؛ حيث أولاً : يقوم المحقق بتكوين صورة عن أسلوب السجين فى التفكير من خلال ربط عناصر المعلومات المتوافرة عن الشخص ، وعند تدريس أساليب التحقيق



لصغار المحققين وتعليمهم كيفية ربط عناصر المعلومات معاً للوصول إلى الصورة العامة لشخص ما ، قمت باستخدام تمرين " محتويات الجيب " ، فكنت أحضر أحد الجنود وأطلب منه إخراج ما فى جيوبه . والحافظة وحدها ومحتوياتها تعطينا ما يكفى من المعلومات عن الشخص لتكوين صورة عامة عنه وعن شخصيته . فنحن نعلم العديد من المعلومات التى تخص شخصاً يحمل بطاقة اشتراك مكتبة ، ورخصة طيار ، وبطاقة تبرع بالدم ، وبطاقة تعبر عن انتمائك لمؤسسة ما ، فكلها أشياء تقدم لنا معلومات عن شخصية حاملها (فلتفكر فى ذلك فى المرة القادمة التى تضع فيها شيئاً ما فى حافظتك) .

ثانياً : يضع المحقق خطة حول ما سيقوم به من أجل التواصل مع السجين ، فهناك حكمة اعتدنا على سماعها فى الجيش تقول بأن : " أبسط الخطط تساعدك على إقامة الجسور الأولى التى تربطك بالعدو " ، وقد يبدو ذلك حقيقيًا بالنسبة لأساليب التحقيق أيضاً ، ولكن علىّ أن أضيف أن العدو سيشعر بالحصار أكثر إن كانت لديك خطة عند أول محاولة للاتصال به ، فتلك الخطة تحقق لك العناصر الأساسية والتى تتمثل فى تحديد الأشياء التى ستجعل السجين ينفذ لك كل ما تريد ، وكذلك وضع استراتيجية لعملية الاستجواب .

إن التقييم الأولّ لشخص ما ، سواء كان ذلك الشخص سجينك أم رئيسك فى العمل سيكون معتمداً أساساً على الدور الرئيسى لهذا الشخص فى تلك اللحظة بعينها ، ويمكنك التحكم فى عملية التقييم تلك من خلال التخطيط الجيد والإعداد ، ولكن المشكلة هى إخفاق العديد من الناس فى استغلال التخطيط والإعداد من أجل الحصول على نتائج معينة ، وفى عدم قدرتهم على استغلال

ساليب توجيه الأسئلة للوصول إلى الإجابات المرجوة . ومن وجهة نظرى ، فهم فى ذلك يشبهون الشخص الذى يدعو الرفيق غير المناسب للجلوس معه ؛ فإن " الرئاسة " ليست هى السمة التى تصف لك جميع جوانب شخصية رئيسك فى العمل . " فالرئاسة " ليست إلا دورًا من أدوار عديدة يلعبها ذلك الشخص . فمن خلال التخطيط والإعداد ستتمكن من رؤية هذه الأدوار الأخرى مما يسمح لك بتحديد الشخص المراد التأثير عليه وتحديد أى تلك الأدوار ستعمل عليها من أجل الوصول إلى ما تريد .

وحتى نوضح لك كيف يؤثر التخطيط والإعداد على نوع النتائج التى تحصل عليها فسأقدم لك فكرة عامة عن الأطوار المتعددة لعملية الاستجواب ، والتى سنعيد النظر إليها فى الفصول المقبلة . يقوم المحققون بتجميع معلومات عن الشخص حتى يتمكنوا من معرفة طبيعة هذا الشخص ، وتكون هذه المعلومات من خلال تقارير قائمة على البحث ، وتؤثر هذه التقارير على أسلوبك البحثى . وعليك أن تعتبر أن تلك الوسيلة تشبه أشعة إكس التى تساعد الطبيب الجراح على تحديد ما هو الجزء المراد استئصاله ، وفى مثل حالتنا يتمثل ذلك الجزء فى المعلومات المطلوبة .

مراحل الاستجواب

من أجل توضيح كل نقطة سأواصل تقديم عملية الاستجواب لكم باعتبارها عملية جراحية .

- السيطرة على الموقف : (إدخال المريض فى الحجرة) ففى عملية الاستجواب قد أقوم بإصدار أوامر للسجين قائلاً :

" اجلس على هذا الكرسى ، واجعل قدميك منبسطة على الأرض ، وضع يدك أمامك على رجليك " . وفى بداية اللقاء مع مريض قد تبدأ بعبارة : " استرح من فضلك " ثم تشير إلى كرسى موجود بجانب منضدة وتجلس أنت على مقعد فى مواجهته .

- التواصل: (مثل تخدير المريض لمنع أى محاولة للمقاومة) وكلمة علاقة أو تواصل تشير إلى تواصل إيجابى ، لكنها فى مثل هذه الحالة قد تعنى أن هذا التواصل سلبى ، فأثناء الاستجواب تشير تلك العلاقة أو ذلك التواصل إلى النبرة الصارمة التى تتعمد الحفاظ عليها طوال التحقيق عندما تقول على سبيل المثال: " إننى أعلم أن لديك معلومات حول تلك الواقعة وسوف تدلى لى بها " . واعتماداً على ما لديك من معلومات قمت بجمعها حول ذلك اللقاء قد ترغب فى إقامة علاقة سلبية فتقول : " حسناً " بوب " ، لقد أشار تقرير أدائك إلى قدومك فى الوقت غير المناسب والذى يبدو لك الأسوأ " . وبذلك قد تبدأ فى الاتجاه نحو الطريق المعاكس لذلك فتقول : " حسناً " بوب " يبدو أنك تجرى فى مكانك ولا ترغب فى التقدم للأمام ، فهلم بك إلى الأمام " .
- مرحلة تطبيق الأسلوب للتعامل: (أو بدء العملية الجراحية) وتلك هى المرحلة النفسية التى ترتبط بالخطوات الاثنتى عشرة الأولى التى ستبدأ بها فى التأثير على ذلك الشخص من الناحية النفسية حتى تدفعه إلى الإذعان لك ؛ فسوف تعتمد أساساً على كل المعلومات التى قمت بجمعها والملاحظات التى قمت بتدوينها عن الشخص والدور الذى قمت به فى أثناء الاستجواب والأساليب التى تدعم دورك فى أثناء العمل .

- مرحلة الاستجواب : (أو استخراج العضو المراد استئصاله) وهى مرتبطة بالمرحلة السابقة وتبدأ أحياناً بعد الوصول إلى الحالة الانفعالية المطلوبة . وفى أثناء تلك المرحلة يجب أن يظل ذلك الشخص فى حالة انفعالية معينة وتبدأ أنت فى استخدام الوسائل التى تزيد من فاعلية أسلوبك فى تحقيق الهدف المطلوب .
- الاستمرار فى طرح الأسئلة : (أو توقف النزيف) أثناء عملية الاستجواب إذا قدم لى الأسير ما يسميه المحققون " مفاتيح الأسير " ؛ حيث يبدأ فى الحديث حول أشياء تهمه هو ، فأقوم بتدوينها ثم متابعتها سابقاً أو لاحقاً ويعتمد ذلك على ردود أفعاله ، وبالنسبة للشخص العادى يحدث ذلك فى الحفلات ، فتبدأ فى محادثة مع شخص ما فتخرج عن الموضوع الأصلى ثم تعود إليه فيما بعد .
- المرحلة الختامية : (إيقاظ المريض وإخباره بعملية الفحص والمتابعة التى ستكون فيما بعد) وفى تلك المرحلة أترك الأسير يشعر بأن ما أريده منه قد انتهى وتم الحصول عليه على الرغم من عدم حدوث ذلك ، وأؤكد له أننى سأواصل الحديث معه حول المعلومات الموجودة لديه ، وأننا سنعيد الحديث مرة ثانية .

خلفية المعلومات

فـى التحقيقـات العسـكرية هنـاك ثلاثـة أنـواع مـن البيانـات المطلوبة :

١. المعلومات الأساسية ذات الأولوية فأقول له : " أريد أن أعرف منك ذلك الآن ؛ فقد أتعرض للأذى إن لم أتعرف على تلك المعلومات التى بحوزتك " .
٢. المعلومات المطلوبة فتقول له : " لن يصل الأمر بى إلى الموت إذا لم أعرف هذه المعلومات ، ولكن قد تسير حياتى بصورة أسهل إذا حصلت عليها منك ".
٣. المعلومات الأساسية العامة : " قد أكون قادراً على استخدام نفوذى معك ، ولكن لا يوجد ضمان لذلك " .

عليك أن تعرف كل شئ مرتبط بهدفك ، فإن كنت تخطط لمعرفة شئ من شخص تحبه وتألفه ستكون لديك وفرة من المعلومات حوله ، والمشكلة أو التحدى فى هذه الحالة يتمثل فى حقيقة أن الكثير من المعلومات أو البيانات حول هذا الشخص ستمر من خلال مصفاتك الخاصة دون الاستفادة الكاملة منها ؛ وذلك بسبب مشاعرك تجاه هذا الشخص ، ولهذا يجب أن تكون موضوعيًا قدر الإمكان عند الحكم عليه ، وألا تجعل من مشاعرك شيئاً يحول دون الوصول إلى هذه الموضوعية ؛ فإن كان هدفك يتمثل فى أحد العملاء أو الموظفين ؛ فعليك أن تبحث عن كل شئ يتعلق به قبل أن تتوجه إليه للقاء به ، وبعد ذلك ، وأثناء

لقائك معه عليك أن تستغل معرفتك أو ما قمت بجمعه من معلومات من أجل توجيه ذلك الشخص نحو النتائج المطلوبة .

ولا يستخدم معظم الناس المصادر المتاحة التى تساعدهم على اكتشاف من حولهم بمن فيهم أصدقاؤهم أيضاً . فعند تعاملهم مع العملاء نجدهم يركزون تمامًا على أنفسهم : " فما المفترض بى أن أقول لهم ؟ وكيف يمكننى التأثير عليهم ؟ " وتلك التساؤلات لا تصل بك إلى أى شىء بالمقارنة بعملية جمع المعلومات المتعمقة حول ذلك الشخص .

ومن خلال عملية البحث عن أولويات شخص ما أثناء اللقاء يمكنك اكتشاف بعض الحقائق المتعلقة بحياة ذلك الفرد الشخصية وكذلك بحياته العملية ، فعلى سبيل المثال ، من السهل أن تعرف أين يقطن هذا الشخص ، الأمر الذى سيعكس لك مستواه المعيشى ، وقد يعطيك معلومات عما يفضله وما لا يفضله وأشياء من هذا القبيل ، فإن كان ذلك الشخص يقطن على بعد ثلاثين ميلاً خارج المدينة فستدرك أن ذلك الشخص يفضل الحياة خارج المدينة ويفضل حياة القرية والحيوانات والأماكن المفتوحة ، وعند محاولتك السعى وراء كل ما يتعلق به فقد تكتشف اهتمامه بالتردد على أحد النوادى أو علاقته ببعض المنظمات الخدمية والذى سيؤكد لك اهتمامه بالحياة الاجتماعية . وكل ذلك يعتبر بالنسبة لك كقاعدة معلومات أساسية ، وأنا لا أقول بالضرورة إنك مكلف بمعرفة الأماكن التى يقطن بها الآخرون ثم تبدأ فى الحديث مع جيرانه من أول لقاء بهم ؛ فذلك الأسلوب غير لائق . وعليك اكتشاف كل ما تصل يداك إليه ، فعليك أن تتأكد من أنك تتعامل مع الأمر بذكاء ثم بعد ذلك عليك استخدام المعلومات التى قد قمت بجمعها لتوضيح صورة كل من حولك فى ذهنك .

عند بداية تعييني في مجال التحقيقات بالجيش ، كنت أقوم بقراءة كل ما يتعلق بالسجين والمعلومات المذكورة لدينا في الملفات ، فكنت أقوم بفحص كل ما قام زملائي بتدوينه حول هيئته ، وبعد ذلك كنت أقوم بالتجول بين السجناء لمدة عشرين دقيقة أو حتى لعشر ساعات اعتماداً على شخصية ذلك السجين وكنت أقوم بتسجيل كل ما يقوم به وكيف يتفاعل مع الآخرين ونوع وأسلوب تعاملاته وردود أفعاله وما إلى ذلك ؛ مما ساعدني فيما بعد على معرفة متى يكون بعيدا عن حالته العادية .

لنفترض مثلاً أن ذلك السجين كان خبيراً في الأسلحة الكيماوية. ونظراً لتركيز اهتمامه على ذلك المجال فقد تكون لدينا معلومات في الملفات حول ذلك النوع من الأسلحة حتى لو كانت خلفيتنا تتمثل في بعض الحقائق القليلة المرتبطة بذلك السجين نفسه . ومن خلال تلك المعلومات لا يمكنني فقط توجيه أسئلة إليه تتعلق بمجال خبرته ، بل إني قادر أيضًا على استنتاج أشياء تخصه .

والانطباع الذي أتركه لدى السجين من خلال معرفتي بالأسلحة الكيماوية يمنحني مصداقية في التعامل معه ويمنحني القدرة على توجيه أسئلة صارمة له ، فإذا بدأت التحقيق معه بشكل أبدو فيه وكأني أجهل طبيعة مجال عمله فقد أقول له مثلاً : " حدثني عن أي شيء يتعلق بالأسلحة الكيماوية " . فقد يتحدث معي بشأن أشياء لا قيمة لها وقد يحدثني حينها عن تفاصيل ليس لها علاقة بالأسلحة الكيماوية ، ويدرك في تلك اللحظة عدم إلمامي بمجال خبرته . ولكن في حالة بداية التحقيق بطريقة معينة بتوجيه أسئلة منظمة إليه تنم عن درايتي بطبيعة عمله فقد لا يكون

لديه فكرة حول حجم معرفتى ، فتصبح لدىّ الفرصة حينها لاستخراج الحقائق منه الواحدة تلو الأخرى .

وفى الحياة المدنية ، يمثل هذا الأسلوب من الإعداد أهمية بالغة بالنسبة لى . فمن خلال هذا الأسلوب ، أذهب إلى الاجتماعات وأقابل فيها أشخاصًا لم أقابلهم فى حياتى من قبل ولكنى على الرغم من ذلك أعرف تفاصيل عن أعمالهم وحتى إننى أعرف تفاصيل عن نظام العمل فى مكاتبهم - فى حين أنهم يعرفون بصعوبة أى شىء عنى . وقد أبنى معرفتى هذه على بعض الحقائق البسيطة ، فقد أكون على علم بأن ذلك الشخص قادم من " كنساس" ، ولديه ابن مراهق بدأ فى تعلم القيادة ، وأنه يحب رياضة البيسبول ، فكلها معلومات بسيطة ولكنها تدلنى على أبعاد مختلفة فى شخصيته ، فأنا أعلم عنهم أكثر مما يعرفون عنى وهذا يدعمنى عند التفاوض معهم بشأن أمر ما ، وعند إجراء مقابلة معهم .

والآن تلك هى المعلومات التى بدأت بالحديث عنها فى القسم الأول من هذا الكتاب وذكرت لك مدى تأثيرها على قدرتك فى كشف الشخص الكاذب ، فكل شىء تعلمه حول ذلك الشخص سيؤثر عليك وعلى طريقة تعاملك معه . فباستخدام كل ما تعلمه عن طريقة أو أسلوب " مايرز بريجز " التى تحدثنا عنها سابقاً ، سنقول مثلاً إنك استطعت تحديد نمط ذلك الشخص لنقل إنه من النمط الذى يركز على الحس وإصدار الأحكام ، ويعتمد على المعلومات التى يحصل عليها من العالم الخارجى ويستعين بالوسائل المنهجية عند اتخاذ قراراته ، فحتى تتمكن مع هذا النمط من الأشخاص فأنت بحاجة إلى تكوين بيئة تبدو آمنة وتتناسب مع احتياجاته . وعليك أن تتذكر أن تُشعر ذلك الشخص

بأنه صادق وموثوق فيه ومحترم وتتأكد من تحقيق الأمان له وتحدد ما إذا كنت ستهاجم إحساسه بالراحة والتوافق ، أم أنك ستدعم صورته الذاتية ، فعليك أن تحدد نوع الأسلوب الذى ستستخدمه سواء كان معه أو ضده ؛ فأسلوبك الذى ستختاره هو العنصر الذى سيحدد نوع المشاعر التى ستثيرها داخل هذا الشخص لإجباره على الكلام ، وبالإضافة إلى تحديد نوع حالته المزاجية ، عليك أيضًا تحديد أسلوب هذا الشخص فى التذكر أو استيعاب الأشياء ، فهل هو من الأشخاص الذين يركزون على توقيت الحدث ، أم الحدث نفسه ؟ أم ممن يركزون على تتابع الأحداث ؟ سيصبح ذلك مهماً من تلك اللحظة التى ستفتح فيها فمك وتبدأ فى الحوار معه ، وعليك أيضاً أن تحدد ما إذا كان ذلك الشخص يتأثر بصرياً أم سمعياً أم حسياً بالحدث ، حتى تحدد نوع أسئلتك الموجهة إليه ، فهل ستكون أسئلتك مناسبة لذاكرته وأسلوبه فى تذكر الأشياء أم ستكون مخالفة لذلك حتى تسبب له نوعًا من الضغط ؟

وعليك أن تربط بين تلك المعلومات الداخلية حول ذلك الشخص والمعلومات الخارجية التى تتعلق بتعليمه ومحل إقامته وما إلى ذلك ، وستجد أنك قادر على تحديد العديد من الخصائص والسمات المرتبطة به بدرجة مدهشة ، فسوف تتعرف على فائدة كل من الكبرياء والانفعال والعناصر الأخرى التى ستستخدمها أثناء التحقيق أو الحوار معه وتتأكد من ذلك ، وتلك الحقائق تحدد أيضاً لك شكل البيانات التى تتمثل فى كيفية قراءة الجسد الخاصة به ومعرفة أسلوبه فى التحدث . ومن خلال ذلك يمكنك تحديد ما تريد معرفته لتحقيق التواصل معه واستخدام أسلوب الضغط لتصل إلى النتائج المرجوة .

فإن خلفية المعلومات تقدم لك رؤية داخلية عن ذلك الشخص الذى ستتعامل معه ، فسوف تستخدمها بمجرد بدء التعامل معه . وأنت تعرف أنه سيكون من الأسهل الوصول إلى هدفك أثناء اجتماع ما مثلاً من خلال تحديد العلاقة وتوجيهها فيما بينكما بدلاً من التعامل بشكل عشوائى .

الطقوس

تعبر الطقوس عن شكل من أشكال الاستجابة التلقائية أو قد تعبر عن شىء تقوم به تحت تأثير تفكيرك الخاص ، وفى بعض الحالات تكون تلك الطقوس كعادات " تفرض" عليك بسبب نوع الثقافة أو الديانة التى تنتمى إليها أو ربما لحاجة صحية لديك . وهناك حقيقة تقول إنك تتكيف مع بيئتك طبقاً لطقوسك الخاصة .

وإن هذه الطقوس جزء من الطبيعة البشرية ، فنحن نستخدمها لتقليل حجم الضغوط اليومية أو لاستمالة الرفيق والتودد إليه أو للتقرب إلى الله وحتى نبدو مقبولين اجتماعياً . ومعظم ما نقوم به من سلوكيات فى واقع الأمر هو شكل من أشكال الطقوس . فعلى سبيل المثال ، كانت لى جارة قد نشأت وسط عادات دينية كثيرة إذ إنها فى أسرة شديدة التدين وكانت لهذه الأسرة طقوسها الخاصة فى العبادة التى اعتادت عليها هذه الجارة ، وكانت هذه الطقوس تمثل رابطة شديدة بين أفراد أسرة جارتى تلك وبعضهم البعض من ناحية ، وكذلك كانت تعكس ترابط الأسرة بدار العبادة التى كانوا يترددون عليها من ناحية أخرى ، وكانت جارتى تلك فى زيارة لصديقة لها متدينة أيضًا ، ولكن أسرتها كانت تتبع طقوسًا أخرى ، فظنت جارتى عندما رأت ذلك أن تلك الأسرة لا

تمارس طقوسًا معينة أثناء العبادة . ولكنى أوضحت لها أن ذلك غير صحيح ؛ فكل ما فى الأمر أن الطقوس قد تختلف من شخص إلى آخر ، ولكن ذلك لا ينفى وجودها .

طقوس أو عادات تخفيف الإحساس بالضغط

الطقوس ذات الاهتمام الأول لدى المحقق هى تلك التى يقوم بها السجين عند وقوعه تحت ضغط ما ، أو عند شعوره بالتوتر وذلك من أجل الحد من شعوره بالتوتر ، ويمكن ملاحظة الحيوانات وهى تستخدم ذلك الأسلوب لهذا الغرض فبعض القطط مثلاً تختبئ أسفل السرير عند دخول غريب فى الحجرة ، وهناك بعض القطط التى تدور فى حلقات حول قدم الشخص الغريب وتشم رائحة حذائه ، وكذلك بالنسبة لطائر الببغاء عندما ينفض ريشه عند إحساسه بالخطر ، فعبارة " يتصرف مثل حيوان محبوس فى قفص " يرتبط معناها الحقيقى بذلك الأسير المحبوس ، سواء كان حيوانًا أم إنسانًا ، فتلك هى الغريزة الرئيسية لدى أى كائن عند الشعور بالخطر أو عندما يكون تحت وطأة ضغوط ما ، وكذلك فإن معظم الخيول فى حلبة السباق تقوم بمثل هذه الطقوس كنوع من الاستجابة للخوف بسبب السباقات ، ولكن فى عالم سباقات الخيول يطلقون على هذه الطقوس " التعويضات " ؛ حيث يقوم الحصان فى بداية السباق بشئ مشابه للرقص ؛ إذ يقوم بالتأرجح للأمام وللخلف ، أو قد يلتقط أى شيء بأسنانه ويسحب الهواء إلى معدته وتساعد هذه الطقوس فى إفراز مادة الأندروفين فى جسد الحصان ، فتصبح هذه الطقوس سلوكًا معتادًا له ، وكذلك الحال بالنسبة للطقوس التى يقوم بها

الإنسان عند تعرضه للضغط ، فعند مواجهة المجهول أو ارتفاع مستوى القلق يحاول الشخص بشكل تلقائي التكيف مع بيئته أو الظروف الجديدة ، ووظيفة المحقق عندئذ تتمثل في تدوين كيف يتصرف هذا الشخص عندما لا يتعرض للضغط وتدوين حدوث مثل تلك الطقوس عند بدء التعرض للضغط ، ويرجع الأصل التاريخي لبعض من طقوسنا المعاصرة إلى أشياء مذهلة حقا . فعلى سبيل المثال ، وجدت أنه من المدهش أننى يسهل التعرف علىّ كمواطن أمريكى عندما أسافر إلى أى بلدة أخرى أجنبية فى مهمة عمل ، فعندما يرانى أى شخص من دولة أخرى وأنا أتناول طعامى يعرف فى الحال موطنى من أسلوب تناولى للطعام ، ففى الثقافات الأخرى ، يبقى الأشخاص على الشوكة والسكين فى أيديهم طوال الوقت أثناء تناول الطعام ، أما فى الثقافة الأمريكية ، فإن الشخص يمسك السكين دائمًا بيده اليمنى (حتى لو كان أعسر أى يستخدم يده اليسرى أساسًا) ، ويضع السكين مرة أخرى على الطاولة بمجرد قطعه للطعام ولا يمسك بها طوال فترة تناول الطعام مثلما يحدث فى الثقافات الأخرى ، فما السبب فى هذه العادة ؟ وما هى أصولها ؟ ففى أثناء الثورة الأمريكية ، كان كل من المناصرين للثورة والموالين للحكم فى جدال مستمر مع بعضهم البعض ، رغم أنهم كانوا يتسوقون ويتعبدون ويأكلون معًا ، ولهذا ، وحتى يتجنبوا أى شجار قد يحدث بينهم بالسكين فى أثناء تناول الطعام بسبب كثرة تجادلهم ، فقد حددوا عادة يلتزمون بها أثناء تناولهم للطعام وهى إعادة وضع السكين على الطاولة مرة أخرى فى كل مرة يقطعون فيها الطعام ، وقد اتبعنا هذه العادة حتى يومنا هذا .

ويرتبط التاريخ الشخصى بأصل العديد من الطقوس التى يستخدمها البشر عندما يصبحون بالغين ، فإذا كنت وأنت طفل صغير معتاد على مص إصبع الإبهام ، أو إذا كنت معتادًا على تحريك شعرك ، أو هز قدميك ، فربما لا تقوم بنفس الأشياء أو التصرفات وأنت شخص بالغ حتى تحد من شعورك بالتوتر أثناء اجتماع العمل ، ولكنك قد تقوم بأعمال مشابهة لها . فالشخص الذى أعتاد على مص إصبعه وهو صغير قد يعتاد على وضع إبهامه عند ذقنه وهو كبير ، والذى كان يحرك شعره بيده ، قد يضع يده حول رقبته ، أما ذلك الذى اعتاد على هز قدميه ، فقد تتحول تلك العادة إلى تحريك أصابع قدميه داخل الحذاء .

لنفترض أنك من نمط الأشخاص الذين يقومون بهز قدمهم عند شعورهم بالتوتر ، وتم وضعك فى حجره مشابهة لغرفة التحقيقات ـ مكان مصمم من أجل رفع مستوى القلق لديك ـ فستبدو عادتك أو طقسك الذى تمارسه من أجل تخفيف حدة الشعور بالتوتر واضحًا ومسيطراً عليك ؛ فقد تقوم بهز قدميك بشكل واضح . وكذلك عندما تذهب إلى مكان عمل جديد ، أو عند لقاء بينك وبين خطيبتك ستلاحظ أنك سوف تقوم بنفس الشىء حتى تكيف نفسك مع الوضع الجديد . وقد تلاحظ نفس العادة أيضًا على سبيل المثال عند لقائك بشخص شديد النظام والدقة إذا تواجد فى مكان فوضوى أو غير منظم .

وكمحاولة منك لاستعادة اتزان وضعك فى تلك البيئة الغريبة عليك ستلاحظ قيامك بعدد من الطقوس التى تساعدك على التكيف العقلى . فعلى سبيل المثال إذا كنت أقوم باستجواب شخص شديد النظام والنظافة فى مكان فوضوى فأجده يبدأ بهز قدميه . ولكن قد يصحب هذه العادة بعض العادات الأخرى مثل المسح على

ملابسه بيديه من آن لآخر لتنظيفها ، ويقوم بفك أزرار القميص وإعادتها مرة أخرى ، ويقوم أيضًا بتحريك أصابعه على المنضدة محاولة منه للتخلص من الأتربة ؛ فهو يحاول تحقيق النظام بقدر المستطاع حتى يتمكن من السيطرة على مثل ذلك الجو الفوضوى بقدر الإمكان .

ولقد كان أحد أبناء عمي يعتاد عض نفسه عندما كان صغيراً ، فعندما كان يتعرض إلى أى ضغط أو توتر كان يقوم بعضّ أقرب جزء له من جسده ، وكان عليه أن يدرب نفسه على التخلص من هذه العاده السخيفة ، وقد وجد بديلاً لها ، فعندما وصل لمرحلة البلوغ تحولت تلك العادة إلى تقريب يده من فمه كرد فعل للضغط والتوتر . ويمكن فقط لمن يتعرف عليه منذ الصغر أن يربط بين كلتا الحركتين .

الطعام ، الجنس ، النوم

الطعام

هل تتذكر تجربة " بافلوف " مع الكلاب ؟ التى كانت تتمثل فى رن الجرس قبل موعد الطعام والتى ساعدت الكلاب على التنبؤ بوجود الطعام والذى انعكس على سلوكهم . حاول أن تجرب نفس نمط المعاملة مع كلبك الخاص أو حيوانك الأليف ولكن تأخر عن الموعد المطلوب ، فإذا طال به الأمر ستجد أنه سيفرز مقدارًا كبيرًا من اللعاب . وذلك المثال البسيط يعبر لنا عن طقوس الطعام وأننا كبشر لا نختلف كثيراً عن تلك المخلوقات فى عاداتنا أو طقوسنا للطعام . إن التفكير فى الحصول على الطعام قد يتسبب فى إخراج الإنزيمات من الجهاز الهضمى بالمعدة ؛ مما يزيد من إفراز اللعاب

لدى البشر . وفى تصوير خارجى بالتليفزيون البريطانى أثار فريق المحققين أعصاب السجين بسؤال يقول : " إنهم يعدون لك الطعام ، هل أنت قادر على شم رائحته ؟ " ، وفى الواقع كان يتم إطعام السجناء بطعام معلب موضوع فى أوان بلاستيكية تظل رائحة الطعام بداخلها ، ولم يمنع ذلك السجين من تخيل الرائحة ؛ فالقصد من هذا السؤال يستدعى العديد من التوقعات . وتأخير الطعام للمرة التالية قد يثير لدى الشخص إحساسًا بالضغط بشكل أكثر .

بصفة عامة ولمعظم الأشخاص: يعتبر طعام الجيش مثيرًا للتقزز ولكن لمن هم فى مجال الجيش نفسه فهو يعبر عن الصحة والأمان لهم . وبتلك الطريقة يعبر هذا النوع من الطعام السيئ عن جزء من استقرار الطقوس بالنسبة لهؤلاء الأشخاص . وبالنسبة لمن يفرطون فى تناول الطعام يعتبرون تناول الطعام من العادات الرئيسية فى حياتهم ، ويركز المحقق على تلك الحقيقة التى تقول إن الطعام يحقق للبشر الاستقرار والراحة ويعتبر كعنصر محفز لنا نستخدمه لحث السجين على الكلام .

وفى بعض الحالات ، يمكنك بنفس الطريقة استغلال عادة الشخص فى الطعام للوصول إلى ما تريد ، فعليك أن تضع نظامًا خاصاً لذلك الشخص فى تناول الطعام . وإن كان الشخص مفرطاً فى الطعام فعليك أن تعزز العلاقة من خلال التركيز على حاجاته الواضحة ، فأنت قادر على مضايقة بعض الناس من خلال إعداد طعامهم الخاص بالغداء .

الجنس

لقد قمت بالمقارنة بين البشر وبين بعض الحيوانات الأليفة عند التحدث عن طقوس الطعام ، وهنا سوف أنتقل إلى فصيلة أخرى عند الحديث عن طقوس الجنس وهى الطيور ؛ حيث ترتبط طقوس الطائر بصفة عامة عند التزاوج بإظهار الرغبة فى ذلك ، وتجاوب الطير الآخر معه ، ويبدأ بعد ذلك هذا الطير فى محاكاة طقوس الطائر الأول فى التزاوج ، وعند الإنسان تزداد طقوس العلاقة الزوجية الحميمية صقلا مع تقدم العمر ، ولكن أساسيات تلك الطقوس تبدأ فى مرحلة مبكرة من العمر . وأبرز شىء فى الطقوس الخاصة بالتعبير عن المشاعر : الاقتراب بين الشخصين ومحاكاة التصرفات أو الاستجابة ، وبالنسبة للأمريكيين فإنهم يحافظون على مسافة ثمانية عشر بوصة بين الأشخاص فى التعاملات الودية ، فإذا تجاوز أى شخص هذه المسافة فإن ذلك قد يعتبر إشارة للعداء أو الخصومة ، وتختلف طقوس الرغبة فى إقامة علاقة حميمة من ثقافة إلى أخرى ؛ فقد يدل التشابك بالأيدى على وجود علاقة ودية وقد لا يكون ذلك مقبولاً فى ثقافات أخرى ، فالمحاكاة أو الاستجابة تعنى قيام الشخص بتصرفات مماثلة لتصرفات رفيقه ؛ مما يزيد من إحساس الشخص بالراحة . فعند حدوث انجذاب بين شخصين تجد أن هناك تأثيرات تنعكس عليهما من الناحية الشكلية ، ويتضح هذا التغير بشكل ملحوظ بين الزوجين أثناء العلاقة الحميمة ، فتجد أن الصوت يبدأ فى الانخفاض ، وتتحرك اليدان بشكل يحد من الشعور بالتوتر ، وتتسع حدقة العين ، ونتيجة لزيادة الهرمونات ، يتدفق الدم إلى الأغشية المخاطية ، وتملأ الشفاه ، ويصبح لون الوجه أكثر

احمراراً ، وتزداد نعومة البشرة بصفة عامة ، وبذلك يبدأ الزوجان في التوافق معاً مع ممارسة الطقوس المعتادة .

عندما تم تعييني في " براج " كنا غالباً نذهب أنا وزملائي المحققون إلى ناد كبير في البلدة وفي معظم الليالي كان أحدنا ينفصل عنا ويلاحظ ويقوم بمحاكاة تصرفات كل فرد منا عندما يحاول إبداء إعجابه وانجذابه نحو إحدى الفتيات الجميلات . فلكل شخص طقوسه في التعبير عن ذلك ، وقد تجد بعض هذه الطقوس مضحكة وأحياناً تبدو مبالغاً فيها وقد تبدو آلية بعض الشيء .

ففي علاقتك الزوجية الحميمة ، هناك طقوس تمارس بشكل أساسي ومنتظم حتى تستجيب لك زوجتك دون مقاومة ، ففي كل مرة تقوم فيها بتلك الطقوس تستجيب زوجتك بنفس الطريقة ، ولكن إذا قلت تلك الاستجابة لهذه الطقوس فعليك أن تهتم ، ولا يعني ذلك بالضرورة عدم إخلاص الزوج ، وإنما يعني انشغال عقله بشيء آخر ؛ فإن التوتر يؤثر على العلاقة الجنسية بشكل كبير .

النوم

أي شخص يعاني من الأرق يدرك مدى تأثير الطقوس التي تتمثل في استعداد العقل للراحة والجسد للنوم ، فإن نوع الوسادة ومكانها على السرير وكذلك درجة حرارة الغرفة ، والجانب الذي ينام عليه الشخص ، كل تلك العوامل تؤثر على قدرتك على النوم . والروتين اليومي الذي تعتاد على ممارسته قبل النوم قد يشير إلى مدى إحساسك بالراحة ، ويواصل المحققون والحراس يومهم محدقي العيون مطرقي الآذان نحو السجناء المحبوسين من

أجل ملاحظة حالتهم العقلية عند محاولة النوم (ولقد كان ذلك النوع من الحراس فى " أبو غريب " هم العنصر المساعد الأساسى للمحقق لتزويده بالملاحظة اليومية حول السجناء) .

طقوس العمل

تسعى الشركات والمنظمات الأخرى التى تحدد نماذج لكيفية القيام بالاجتماعات إلى تحديد طقوس يلتزم بها أعضاؤها والتى لا تتعلق بهم فقط أو تتعلق بعلاقتهم ببعضهم البعض فقط ، ولكنها أيضاً تسهل على كل من الرئيس والمدير والمشرف كيفبة التعامل بمقتضاها ، وقد تبدو بعض هذه الطقوس سيئة ولكن يظل الهدف منها فى النهاية الوصول إلى الهدف الرئيسى للشركة بأكبر فاعلية ممكنة .

فإذا حضرت أحد الاجتماعات بين أشخاص من اتحادات مختلفة أو شركات مختلفة ستجد أن هناك " حرباً طقوسية " ناشبة فيما بينهم ، فكل فرد منهم له طقوسه الخاصة التى يقوم بها فى شركته التى تتعارض مع الآخرين . وإلى حد ما ستجد أنهم يحملون طقوسهم معهم حتى فى حالة الانتقال إلى مجال عمل جديد ، وقبل أن يدركوا طبيعة العمل تبدأ تلك الطقوس فى التصادم وتسبب لهم الاضطرابات ، وقد تجد فى كتاب " Robert's Rules of Order " ما يفيدك فى تحديد سلوكيات محايدة فى مثل هذا النوع من الاجتماعات أو المواقف . أثناء الاجتماع ، إذا كان أحد العاملين بالشركة (ا) معتاداً على استخدام الحاسب المحمول أثناء الاجتماع ، وذلك نظراً لأن هذا هو ما يقوم به جميع زملائه فى شركته ، فهو طقس من طقوس

الشركة أثناء الاجتماع . بينما يتجنب ذلك الشخص مع الشركة (ب) استخدام الحاسب المحمول أثناء الاجتماع مهما استدعى الأمر ، فستجد أن ذلك الاجتماع سوف يسوده التوتر نظراً لاختلاف عادات وطقوس المجتمعين ، والحل البسيط يتمثل فى ابتكار طقوس جديدة مخصصة لتلك المجموعة التى يشترك فيها العاملون من شركتين مختلفتين بأن نقول : " اليوم سنقدم عروضنا خلال ساعة من العمل ، والآن عليكم إغلاق الأجهزة وبعد ذلك سنستغرق عشر دقائق لفحص بريدنا الإلكترونى " .

الأدوار

تعتبر الكتيبة MI رقم ٢٠٢ الموجودة فى " أوجوستا جورجيا " مصدر قوة استراتيجية لجمع البيانات لجهاز المخابرات وتمثل العنصر المكمل للكتيبة الأصلية وشعارهم الأساسى هو " المرونة فى القيام بأدوار مختلفة " ويعتبر ذلك من المتطلبات الرئيسية فى المحقق ؛ حيث يجب أن يكون المحقق قادراً على القيام بمختلف الأدوار .

فما هو الدور الذى سترغب فى القيام به أو إظهاره للشخص الذى أمامك إذا كنت تريد منه إجابة واضحة ؟ وكيف تحب أن تبدو ؟ فهل ستلعب دور الأم الحنون ؟ الطاغية ؟ المرأة المغرية ؟ المحلل النفسى ؟ وما هو دور الشخص الآخر ؟ فلتتصرف كالحيوان المفترس وتتحرك مثله وستجد أن الأسير سيستجيب إليك كشخص يريد الابتعاد عن مخالب حيوان مفترس وإذا لعبت دور المنقذ ستجد أن الشخص الذى أمامك سيعاملك وكأنك الذى سينقذه من الحيوان المفترس .

فإن ذلك سيكون مفيداً فى الكثير من المواقف ، وكلما قمت بالتخطيط والإعداد للقائك مع الشخص بشكل أفضل ، أصبحت قادراً على تحديد الدور الذى يتناسب مع شخصية وخلفية ذلك الشخص .

نسبة كبيرة من عملية الاستجواب لا تتمثل فى مجرد القيام بالدور المفيد بالنسبة لك ، ولكن في الاهتمام بالدور الذى يقوم به السجين ، ولكن باعتبارى صغيراً ماذا سيحدث لو تم إرسالى للتحقيق مع قائد من الجيش الأجنبى ؟ قد تعتمد تلك العملية على تقمصى لدور السلطة وإضعاف قدرته على القيام بدوره كقائد . فلقد تحدثت مع أحد المحققين ممن قاموا بالتحقيق مع " صدام حسين " ، وعليك أن تتخيل الأدوار التى قام بها ذلك المحقق من أجل التحقيق معه ، هذا بالإضافة إلى مظاهر التخطيط والإعداد التى ظهرت خلال المواجهة .

وفى بروفات الأعمال المسرحيه أو السينمائية ، وحتى قبل ارتداء الملابس وبدء العرض ، يقوم الممثل بالإعداد للدور الذى يلعبه من خلال تحديد صفات أساسية مميزة للشخصية التى يقوم بها سواء كانت تلك السمات المميزة فى طريقة الشخصية فى الملبس ، أو أسلوبها فى التحدث ، أو أى طقوس أو عادات أخرى تتميز بها الشخصية . فقد يقوم الرجل الشرير مثلاً بتحريك شاربه وهو يصرخ فى وجه الفتاة البريئة . وقبل المقابلة الشخصية للالتحاق بعمل ما فإنك ستلعب دور المدير التنفيذى، وترتدى حلة أنيقة ، وتنصب قامتك وتبتسم .

إن لك أدواراً محددة لك تلعبها فى حياتك اليومية ، فقد تبدو مختلفاً قليلاً مع من حولك ممن تعرفهم ، مع أمك ، أصدقائك المقربين ، الموظفين ، زوجك ، الأبناء وما إلى ذلك . وهل يعنى

ذلك أنك متعدد الشخصيات ؟ بالطبع لا ؛ لأن كل تلك الأدوار تعبر عن جوانب من شخصيتك ومن خلالها يمكنك مواصلة حياتك بتماسك وبالرغم من تعدد هذه الأدوار إلا أنك ثابت فى أدائها ، وانعدام التماسك يعبر عن تغير الأدوار والذى قد يسبب لك اضطرابات فى عالمك الخاص ، وقد يكون هناك أحياناً سبب يدعوك للقيام بدور مختلف أو المبالغة فى أحد الأدوار التى تمارسها أو الامتناع عنه ، فلقد كنت بالأمس موظفًا وأصبحت الآن مديرًا ، وفي العام الماضى كنت شريكاً فى الشركة والآن أنت تمتلك محلاً لتوصيل الطلبات للمنازل وتستمتع بعمل السندوتشات للزبائن .

وقد تستمر بعض الأدوار معك طوال حياتك ؛ فلقد بدأت حياتي كجندى فى الجيش ، وسوف أظل لاعباً لدور الجندى الذى فى الجيش ، ففى الشركة التى أعمل بها الآن يلاحظ زملائى ذلك على الرغم من أننى حينها أكون بالشركة ولست بالجيش . فأدوارك قد تتلون وتتأثر ببعض الأشياء التى تكون على دراية بها أو بعض الحقائق فى حياتك .

فإن تغير الأدوار التى تقوم بها بما يتناسب مع ظروف حياتك لا يعنى أنك شخص مخادع ، ولا يعنى أنك كاذب ؛ فعملية تعديل سلوكك قد تكون جزءاً من تحديد مسئولياتك وأعمالك ، وأداء الدور الصحيح يساعدك على التحكم فى نتائج الأحداث كما تتصورها تماماً ، فدورك يؤثر على إدراكك لكل ما تعلم ، وكل ما تستطيع القيام به ، وكل من تتعامل معهم .

والدور الذى تختاره قد يؤثر على مواصلة حياتك أو وظيفتك أيضاً ، فإذا قام رئيسك بالصراخ فى وجهك فهو بذلك يجعلك تعيش دور الضحية إلا إذا كنت قادراً على التعبير عن دور آخر

يتناسب مع هذا الموقف يكون هو الأفضل لك والأمر يحتاج للممارسة ؛ لأن هرمونات الضغط ستصل بك إلى حالة انفعالية سيئة ، إلا إذا كنت تتعامل مع الضغط بمقتضى تفكيرك المعرفى .

وإن كنت لم أقم بتدريب أحد جوانبى الشخصية للتعامل مع المواقف السلبية التى تثير الانفعال فسوف أتحول إلى ضحية وذلك لعدم قدرتى على ممارسة دور الشخص القادر على التحكم فى الضغوط . وهناك أدوار أخرى بداخلى لا ألعبها مثل القيام بدور رجل الأعمال أو دور المحارب أو العاشق ، وهى ما زالت لدىّ ولكنها تبدو غير لائقة للظهور إلا فى وقتها المحدد . فإن استدعيت دور المنقذ من ذهنى فسوف يأتى هذا الدور لدىّ وسوف أقوم به ولكنه لن يكون فى الموقف المناسب .

فعندما ظهرت " أوبرا وينفرى " للعامة جلبت إلينا فى عرضها نماذج مختلفة مثل المعاقين ذهنيًا ، الأطفال البائسين ، والنشطاء ، والشخص الذى كان يعانى من السمنة ونجح فى التغلب عليها ، والقائمين على الأعمال الخيرية ، وغيرها من الأدوار التى قدمتها خلال البرنامج ؛ فلقد كانت تدرك نوع اختياراتها وتحددها اعتماداً على نوع الظروف واهتمامات وحاجات الجمهور الذى تتعامل معه ، فعلى سبيل المثال ، لم تكن تسمح لضيوفها بالقيام بأدوار أو التحدث بأشياء غير مرغوب فيها فى الحلقة وغير مناسبة للموقف ؛ فلقد كانت قادرة على القيام بذلك ، ولم ألاحظ أبداً قيامها بذلك بشكل غير محترم أو غير لائق .

وحتى عند قيامك بنفس الدور ، فيمكن أن تقوم به بشكل متنوع ، من خلال تغيير أسلوب الحديث وحركات الجسم . ومن المنطقى ، أن تعتمد هذه التغيرات على الموقف أو الظروف المحيطة

بك ؛ فالشرطى الذى يدخل محل حلوى من أجل شراء شىء ما ليس هو نفس الشرطى الذى يطارد أحد اللصوص . ويؤثر كل من عنصر الصوت وإيقاعه وارتفاعه على نمط الحديث ، فيعبر مثلاً عن الاسترخاء أو إلقاء الأوامر أو الغضب أو الضغط خاصة بالنسبة لنغمة الصوت ؛ فهى صاحبة الدور الرائد فى تحديد المعنى والتأكيد على الدور الذى تقوم به فى ذهنك أو فى ذهن من ينصت إليك ، وقد تدرك الأمهات معنى ذلك أكثر فقد تقول الأم برفق : " حسناً ، اذهب للخارج من فضلك من أجل اللعب " وستعرف فى هذه الحالة أن الهدف من حديثها يرتبط فقط برغبتها فى أن تستمتع بوقتك أو قد تقول نفس العبارة وهى توجه إصبعها نحوك ، وقد تكون تلك العبارة هى ذات العبارة الأولى ولكن معناها الحقيقى هنا هو " اغرب عن وجهى فوراً " ، وقد تؤثر سرعة الحديث على تغير المعنى أيضاً ، ويمكن للمعلم المتميز والمذيع المتمكن القيام بذلك لتحقيق هدفهم ، فحديثهم يبدو فعالاً وسريعًا لحين الوصول إلى الحدث المهم فيبدأون فى إبطاء سرعة الحديث لتوصيل كل كلمة للمتلقى .

الزى وشكل المكان

الزى

عندما تقدم نفسك كشخص ذى سلطة لفريق عملك فقد ترتدى البذلة لتبدو مناسباً . ونرى ذلك المذيع عند عرض برنامج حول تسلق قمة " إفرست " وهو يرتدى ملابس رياضية فيجذب أنظار

الجميع إليه ، فيجب أن يتناسب زيك مع الدور الذى تقوم به لتحقق أعلى درجات الإتقان .

ومرة ثانية سأتحدث عن شعار " المرونة فى القيام بأدوار مختلفة " ؛ فقد تكون من الأشخاص الذين يظهرون دقة شديدة فى اختيار ملابسهم ، وكذلك يظهر ذوقك الرفيع من ساعة يدك ماركة " رولكس " ، ويظهر اهتمامك بالنظافة الشديدة من خلال سيارتك البراقة . ولكن ماذا لو شتت انتباهك وصرف ذهنك عن المحادثة سروال غير نظيف ، وإلى أى مدى ستشعر بالضيق إذا اضطررت لغسل السيارة بعد أن اتسخت بالوحل ؟!

بصفتى محققًا ، لقد تعلمت كيف أحطم هؤلاء الذين يحرصون على توقع كل شىء فى حياتهم ـ هؤلاء الحريصين بشدة على التحكم فى بيئتهم المحيطة والعوامل الخارجية حولهم ، فكلما كنت غير مرن فى التعامل مع العوامل الخارجية سهل تحطيم عناصرك الداخلية بسهولة . وإن كانت الملابس والسيارات والعناصر الأخرى المرتبطة بهيئتك والشكل الخارجى ، جميعها عوامل تحدد شخصيتك ، فأنت بذلك تعتبر مقيدًا فى دور محدد وستفشل فى أداء دور المحقق . فى فيلم " شىء ما متوحش " (أويون ١٩٨٦) كان " جيف دانيال " يلعب دور موظف بنك متعجرف ، يقابل " ميلانى جريفيت " البسيط للغاية . ومن خلال المشاهد نلاحظ كيف يمكن لشخص جامد لا يتمتع بأى مرونة أن يجد صعوبة فى التكيف مع المواقف الجديدة .

وذلك النمط من الأشخاص يحقق حلم كل محقق لسببين : أن أى انحراف عن روتينه ونظامه سيطيح به ويؤثر عليه بشدة ويكون هذا التأثير واضحاً للمحقق ، وأى انحراف أو أى تغيير عن نمطه الأصلى قد أفرضه عليه ـ بأن أقوم بسكب القهوة على سرواله وهو

شخص شديد النظافة ـ فإن ذلك سيؤدى به إلى الجنون ؛ ويمكن لذلك الشخص أن يتسبب فى الضرر لنفسه إذا حاول استخدام أساليب الاستجواب ، فهو غير قادر على القيام بدور المحقق وذلك لأن الشخص محل الاستجواب عندما يدرك هذا العيب سوف يسهل عليه التحكم فيه وتوجيهه مثلما يريد .

وأنا لا أطلب منك أن تغير ذاتك ، ولكننى فقط أريد أن أوضح لك أن هناك حدوداً قد تزيد من صعوبة استخدامك أساليب التحقيقات التى حدثتك عنها من قبل .

عند اختيارك للزى وشكل المكان كجزء من عنصرى الإعداد والتخطيط ، فأنت بحاجة أولاً إلى أن تدرك بعض العناصر الخداعية فى أى صورة ، فعلى سبيل المثال ، إن كنت تتجول فى غرفة باردة فيها مصباح مضىء وسط الظلام ولا تتمكن من رؤية أى شىء سوى منضدة صغيرة وكرسى كبير فى مواجهتك ، فستقول على الفور إنها غرفة الاستجواب ، ذلك لأنك قد شاهدتها مئات المرات على شاشة التليفزيون على هذا النحو . وإن كنت أنا على دراية ببعض الأشياء المتعلقة بك سواء كانت ثقافية أو شخصية ، حسناً سيساعدنى ذلك على أن أجعل البيئة والعوامل الخارجية من حولك تبدو مخيفة ثم أقوم بعد ذلك بتغيير شكل هذه الغرفة طبقاً لذلك ، والفكرة تتمثل فى أن نجعل السجين أو الشخص الذى تقوم بالتحقيق معه يشعر بالضعف مستغلاً بذلك المعلومات التى تعرفها عنه ، فعندما كنت أعمل فى "سير" SERE ، كان أحد زملائى يقوم بدور الحارس القاسى ؛ ذلك المخلوق الغامض الذى نراه دائماً وفى يده السيجارة وفنجان القهوة . فقد يسكب القهوة على المنضدة ويطفىء فيها السيجارة فيجعل السجين يركز فى تلك الأفعال الجنونية أثناء استجوابه .

شكل المكان

يرتبط التخطيط والإعداد بكل جوانب مراحل الاستعداد للتعامل مع ذلك الأسير ؛ فإن كنت تخطط للمواجهة غير العنيفة معه فيجب أن تتلاءم بيئتك مع هذا الهدف . وإن كنت تفضل رسم صورة الوحش لنفسك فيجب أيضاً أن تدعم مكانك بما يحقق لك ذلك ، عندما قام فريق " دلتا " بقناة " التاريخ " بتصوير برنامج We Can Make You Talk كان أحد المشتركين المتطوعين من الجمهور محاضراً شاباً ذكياً يحاضر فى جامعة بلندن ، وفى فريق التحقيقات لدينا ، كانت هناك إحدى المحققات المتقاعدات بالجيش الأمريكى ممن شاركن فى حرب " بنما " وكان هناك أيضاً محققون صغار فى السن مثل " مارشال بيرى " وكان حليق الرأس وفى وجهه وأذنيه ثقوب عديدة ، وحتى يضايق السجين كان يترك لحيته فيما حول فمه ويضرب يديه فى الحائط حتى يخرج الدماء ثم يذهب لزيارة السجين فى غرفة التحقيقات . كان " مارشال " يستخدم تلك الأشياء كوسائل مساعدة له ، أما بالنسبة للمحققة المتقاعدة " دورافا سكويز هيلز " فكانت تصل إلى الاعترافات من خلال التقرب للسجين وكسب ثقته . وفيما بعد قال لنا السجين المتطوع إنه رأى أن تلك المحققة أذكى ما فى المجموعة ، وقد كان خائفاً من أننا قد نؤذيه حقاً على الرغم من أن ذلك كله كان تمثيلاً فى حلقة البرنامج . ويضطر المحقق فى العمليات اليومية إلى الارتجال ؛ لأنه لا يكون فى البيئة التى تناسب أهدافه ، وقد يحدث ذلك لك بالمثل إذا ذهبت مثلا إلى مكتب العميل ، فأنت غير قادر على تغيير بيئته وأنت داخل مكتبه الخاص ولكن من الممكن لك أن تبعده عن الإحساس بالأمان

داخل مكتبه . فيمكنك أن تجعله يشعر بعدم الراحة لشيء ما تتحدث فيه معه ، ثم بعد ذلك يمكنك أن تقدم له حلاً حتى تسهل عليه الأمور ، وفى عالم الاستجواب لا تقف حدود أمام العقل ، فنستخدم أسلوب تغيير شكل المكان من أجل خداع السجين وحتى نوضح له أننا لسنا بهذا السوء ، فنذهب بالسجين إلى مكان ما لم يذهب إليه من قبل . ونقول له إننا قد نتعرض للمشاكل إذا اكتشف القائد ذلك فعليك أن تسير بهدوء ، فنوحى له أننا يمكننا القيام بأشياء قد تعرضنا للمساءلة فنسير به فى مكان خارج السجن مثلاً ؛ فيشعر أننا فى صفه . فكيف يمكنك أن تغير شكل المكان إذا كنت فى مكتب غريب عليك يخص شخصًا آخر ؟ عليك أن تلجأ إلى عنصر التخيل .

إن شكل المكان يترك أثراً على النفس إما الإحساس بالهدوء والترحاب ، أو يترك لديك إحساساً سلبياً فتتسبب بذلك فى زيادة حجم الحواجز الفاصلة . فالحواجز تكبح قدرتك على قراءة لغة الجسد ولكنك قادر على استخدامها لمساعدتك على منع أى شخص من قراءة لغة جسدك أنت أيضاً ، فعندما تتعرض للضغط أو التوتر ستظهر عليك نفس مظاهر التوتر التى كانت تحدث عندما تؤدى امتحان مادة الرياضيات عندما كنت طالبًا ؛ فقد تجد أنك تقوم بهز قدميك أو تحريك أصابع يديك فى توتر . فعندما تجلس أمام شخص يفصل فيما بينكما طاولة ، فتلك الطاولة ستخفى علامات التوتر التى قد تبدو عليك خاصة إذا كنت أنت من يرغب فى معرفة ردود أفعال الشخص الآخر عند تعرضه للتوتر ، فإن أفضل مكان ذلك الذى يخفى ردود أفعالك ويكشف لك ردود أفعال الشخص الآخر ، ولهذا يتم تصميم معظم المكاتب بهذا الأسلوب حيث يجلس صاحب المكتب خلفه على كرسى ضخم بينما يجلس

الزائر أمامه . فإذا كان اللقاء فى مكتبك فاستغل هذه الميزة ، أما إذا كان فى مكتب الشخص الآخر فعليك أن تجد وسيلة لتكسر الحواجز التى بينك وبينه .

تمرين

فكر فى عشرة أشخاص تراهم بشكل مستمر ، بعضهم مقربون إليك والبعض الآخر علاقتك بهم سطحية وحاول تصنيفهم من حيث نوع الزى وشكل الأماكن الخاصة بهم ، وقد يرتبط ذلك بالملابس والسيارة وأدوات التجميل والتعامل مع الحمام وملابس وغرفة النوم والزى الخاص بالعمل والمكتب .. إلخ .

الفصل الخامس

القاعدة الأساسية : حالة الشخص المعتادة عندما لا يكون تحت ضغوط

أهمية تلك القاعدة

إن المقصود بالقاعدة الأساسية هو معرفة حالة الشخص الأساسية أو استجاباته للأشياء المختلفة عندما لا يكون واقعاً تحت أية ضغوط ولا يوجد ما يدعوه للكذب ، فتكوِّن حينها صورة أساسية عنه ؛ الأمر الذى سيساعدك على كشفه عندما يكذب .

فى عام ١٩٢٩ منعت اتفاقية " جنيف " تعذيب الجنود من الأسرى ، فكان على المحققين العسكريين البحث عن أساليب أخرى بعيدة عن العنف لاستجواب الأسرى والسجناء ، وكان بعض هذه الأساليب يركز على قدرة الكلمات على إثارة الخوف داخل الشخص وقذف الرعب فى قلبه ، ولكن هل يمكن اعتبار الكلمات أكثر الوسائل قوة لتستخدمها فى الوصول إلى الحقيقة ؟ نعم ، يمكنك استخدام الكلمات لاختراق روح شخص ما وأن تسبب له ألمًا نفسيًا لن يتمكن من منعه عنه .

وحتى تقوم بذلك فأنت لن تعتمد فقط على الأساليب الخداعية للحديث التى قد تكون تعلمتها من أحد الكتب النفسية أو تعرفت عليها من خبراء تفسير التعبيرات الوجهية ؛ فاستخدام بعض



الأجزاء الصغيرة جداً من هذا وذاك هو الذى يساعدك على امتلاك أدواتك الاستجوابية ويجعلك تقول للشخص الذى أمامك عبارة مثل : " أعرف أنك تكذب ؛ لأنك تنظر إلى يسارك لأن عينيك تطرفان ولقد تكرر ذلك ست مرات " ، فالنظر إلى اليسار قد يعبر لك عن الحالة الذهنية لذلك الشخص ولكن لا يعتبر ذلك بالضرورة إشارة إلى الكذب ، إن سمات السلوك الإنسانى التى يتم صياغتها فى حالة من اللاوعى ترتبط بشدة بكل من الوجه والصوت واليدين وأكثر من ذلك . وهى تتراوح بين السمات الخفية إلى الواضحة ؛ فالإشارة قد تحدد لك ما إذا كان هذا الشخص يحاول خداعك ولكن قد تختلف تلك الإشارات من شخص لآخر .

فأنت بذلك تحتاج فى البداية إلى استخدام قاعدة أساسية وهى قاعدة : " حالة الشخص المعتادة " ، تلك الحالة التى تحدد لك ردود أفعال الشخص فى حالة عدم تعرضه لأى نوع من أنواع الضغط ، وتلك القاعدة تمكنك من تكوين صورة لنمط التواصل الطبيعى لذلك الشخص عندما يتحدث بعيداً عن أية ضغوط محيطة به ، كأن يتحدث على سبيل المثال عن أفضل مطعم فى المنطقة . فإنها تظهر لك الطريقة التى يتصرف بها ذلك الشخص عندما يشعر أنه المسيطر على الموقف ، فبمجرد أن تعرف حالة ذلك الشخص وما هى ردود أفعاله عندما لا يكون واقعاً تحت أى ضغوط ، ستتمكن بكل تأكيد من معرفة متى يشعر بالتوتر أو الضغط ومتى يفقد السيطرة على الأمور ؛ فردود أفعاله فى الحالة الأولى ستختلف بالتأكيد عن الحالة الثانية ، ومن هنا ، يمكن أن تنتقل إلى الخطوة الثانية : وفيها ستستغل هذه القاعدة لمعرفة أى الكلمات التى تستخدمها وأى الأفعال التى تقوم بها تسبب الشعور بأنه تحت ضغط ، وبعد ذلك تزيد من استخدام هذه الكلمات

والأفعال لتجعله تحت ضغط بالفعل ، وعند هذه المرحلة ستتمكن من كشف خداعه بسهولة ، أو معرفة أى معلومات منه .

وحتى نوضح بعض العناصر الواجب القيام بها فى تلك القاعدة والعناصر غير المفترض القيام بها قبل أن نبدأ فى استخدامها خطوة خطوة ، فسوف أعرض عليكم سيناريوهين : الأول يرتبط بالتعامل مع شخص غريب ، والآخر يرتبط بالتعامل مع الزوج ، وكلا الحوارين يوضحان كيف أن " سامنثا سميث " وهى طالبة تدرس السلوك الإنسانى تتعامل مع الاجتماعات فى فترة الظهيرة ، وكيف تتعرض للمشكلات فى منزلها فى فترة المساء .

الحوار الأول : القاعدة الأساسية والتعامل بها مع الغرباء

توجهت " سامنثا " إلى مكتب فخم للاجتماع بأحد العملاء وهو رئيس إحدى الشركات متوسطة الحجم ؛ فقد أرادت " سامنثا " من هذا الاجتماع أن تحدد المستوى المقبل فى تفعيل التعاملات بين شركة هذا الرجل وشركتها وكانت تسعى أيضاً لمعرفة ما إذا كانت هناك فرصة للمنافسة على العقود ، ومدة تلك العقود ، وما إذا كانت لديها ميزانية لمواجهة ارتفاع الأجور .

تجولت " سامنثا " فى غرفة مكتب هذا العميل محاولة الكشف عن بعض سمات شخصيته من خلال أثاثات مكتبه والشكل العام لهذا المكتب ومحتوياته ، فبحثت " سامنثا " فى جدران الغرفة عن أى شهادة علمية تدل على حصوله على دبلومة ، أو أية شهادات تقدير أو جوائز تم منحه إياها - فإنها تعتبر وسائل للتأثير على الآخرين - فرأت على أحد الجدران نسخة من مقال

كتب عنه . ومن خلال أثاث الحجرة وذلك المقال استطاعت أن تحدد أن ذلك الشخص يريد أن يُظهر أنه شخص ناجح وقد لاحظت خلو المكتب من أى أوراق على المكتب حتى من القصاصات الصغيرة ففكرت : " يبدو أن ذلك الرجل يقوم بأداء الأشياء لفظياً " ، وقالت : " إنه يعمل فى التفويضات فربما يضع أوراقه فى مكان آخر سوى ذلك المكتب " ، وقد جعلتها تلك الفكرة تعتقد أنه قد يتوقع منها القيام بالتعاملات مع الآخرين فى الشركة فى حالة التعاقد معه ، ومن خلال الصورة المعلقة خلف مكتبه تمكنت من معرفة بعض الأشياء حول علاقاته واهتماماته من خلال صورة زوجته وبرج لندن ، ونظراً لأن الصورة لم تكن موضوعة فى أمامه بل كانت فى مواجهة الشخص الجالس أمامه ، فقد فكرت أنه ربما أراد أن تعبر تلك الصورة عن نفسه فتساءلت : هل يريد أن يخبر الآخرين أنه متزوج ؟ وأنه يحب الترحال ؟

واصلت " سامنثا " تفكيرها ومحاولة التواصل مع شخصيته واستمرت فى تحديد تلك القاعدة من خلال حوارها معه : " يبدو أن برج لندن يمثل شيئاً خاصاً بالنسبة لك " فأكد لها ذلك قائلاً إنه قد قام بزيارته خمس مرات . ومن خلال ذلك الرقم تأكدت " سامنثا " من أنه يفضل الأشياء القديمة الصلبة ويستمتع بالأشياء التاريخية ، وحذرت نفسها داخلياً من ضرورة الابتعاد عن إبداء النزعات الحديثة فقالت له : " إن المكان المفضل لى ، أوه ، لا أتذكر اسمه ما هو اسم ذلك المكان المنحنى الذى قد اعتادوا على الاحتفاظ بالجواهر الثمينة فيه ؟ " ، وكانت تعلم تماما أن الإجابة الصحيحة عن سؤالها هى : " ووكر فيلد تاور " فإن ذلك السؤال الذى طرحته عليه يسمى سؤال التحكم ، أى إنه سؤال عن شىء تعرف إجابته من قبل ، ويمكنها هذا النوع من الأسئلة من

ملاحظة هذا الشخص وهو يتذكر الأشياء ، من خلال تخيله لها وذلك دون أن يكون واقعًا تحت أى ضغوط ، عندما لا يكون هناك أى سبب يجعله يكذب عليها أو أن يخبرها بشىء غير صحيح . فسمح لها ذلك بالاستماع إلى نبرة صوته عندما يكون فى حالة هدوء واسترخاء . فبدأ فى التذكر فنظر إلى أعلى ثم إلى اليسار قليلاً ، ثم أردف قائلاً : " برج ووكر فيلد " ؛ فتلك الغرفة ثمانية الأضلاع الموجودة بأعلاه تبدو رائعة " ، وبعد ذلك عندما طلبت منه وصف منتجات الشركة فوجدته يعتدل فى جلسته على الكرسى ثم دار ببصره سريعاً ناحية اليسار ثم إلى اليمين ثم إلى أسفل ، ومن خلال ذلك تأكدت أن المنتج لا يزال فى حيز التصميم والتطوير ولم يتم إنتاجه بعد ، واعتماداً على أسلوب استجابته من قبل تأكدت من خلال حركاته أنه يحاول استرجاع الشىء أولا من ذاكرته وبعد ذلك يتخيل الشىء ؛ فقد كانت نظراته تتجه يميناً إلى أسفل والانفعالات تبدأ فى الانزواء ؛ مما يشير إلى ضرورة إحساسه بالضغط ، بعد ذلك قام بحك إصبعه على المكتب كما لو كان ينظفه ثم التقط الملف الذى وضعته "سامنثا" على المكتب وقام بوضعه فى درج مكتبه ، وبدا من خلال ذلك أنه يحاول العودة إلى حالته الطبيعية وهى وسيلة لتجنب الشعور بالقلق ، فحدثت " سامنثا " نفسها بأنه لابد أن تكون هذه طقوسه عند التعرض للضغوط ، كان من المفترض ألا أضع أية أوراق على مكتبه ، يبدو سلوكه الآن كما لو كان يدفعنى بعيداً عنه .

وكان من المفترض بـ " سامنثا " أن تعيد التواصل معه بسرعة . وبما أن الحوار قد تطور بينهما وقد عرفت جيداً العوامل التى تجعله يشعر بالارتياح وما يثير اضطرابه ، فأصبحت واثقة من موقفها . ولقد أدركت أنه لم يواته إحساس جيد تجاهها باعتبار

أنه لن يجد شخصًا مؤهلاً ليساعده فأدركت أنه ربما يقول لنفسه : " يمكنني الآن إنهاء ذلك التعامل في حالة تورطي في مشكلة الأجور " .

ووجهت " سامنثا " إليه سؤالاً عن عدد الذين قد قاموا بالعمل في الشركة . فارتد إلى الخلف دون أن تطرف عيناه استجابة منه لذلك السؤال ، ثم وجهت إليه سؤالاً يحتاج منه إلى إجراء عملية حسابية فقالت له : " في مصنع متجدد مثل مَصنعك ترى كم مرة حدثت إعادة التنظيم الداخلية للمصنع خلال السنوات الثلاث الماضية ؟ " ، فأدار بصره ثم نظر ناحية اليسار قبل أن يوجه أنظاره ناحيتها ويقول : " نحو عشرة بالمائة من العاملين بالمصنع وهم يمثلون القوة العاملة لدينا قد تم تعيينهم خلال العامين أو الأعوام الثلاثة الماضية " ، وعندما بدأت تدخل في الموضوعات المتعلقة بميزانية العقد بدأت عيناه في الارتخاء لأسفل عند الحديث ؛ مما أكد لها أنه لا يمتلك ميزانية كافية ، ومن تلك النقطة وجدت أن أمامها فرصة سانحة فهو ليست لديه فكرة واضحة عن حجم المصاريف المرتبطة بالعقد ، ولكن في حالة امتلاكه المال الكافي للإنفاق فهي قادرة على استخدام نقطة ضعفه لصالحها وهي عدم إدراكه لحجم المصروفات .

وهنا أدركت " سامنثا " أنها قد أوقعت بنفسها في الخطأ أثناء عملية الإعداد لهذه المقابلة ؛ وذلك لأن اهتماماتها الرئيسية تمثلت في الميزانية ، فكان من المفترض بها أن تسعى وراء الشئون المالية للشركة وتحدد حجم العوائد ، والأغراض التي يتم إنفاق المال عليها ، والأقسام التي تبدو غير خاضعة للنظام التمويلي ، وعوائق نموها ؛ فلقد تعدت " سامنثا " على إحدى القواعد الأساسية للحصول على ما تبغيه من شخص ما ألا وهي السعي وراء معرفة

كل ما تستطيع معرفته عنه ، فلقد أضاعت الوقت فكان عليها أن تغادر المكان دون الحصول على المعلومات الأساسية أو تنهى الاتفاقية .

ويمثل هذا الحوار المرحلة الأولى لهذه القاعدة فهو يعتبر الأساس والذى سوف أقوم بتوضيح طرقه وأساليبه فيما بعد وسوف أقوم بذلك ، فعلى سبيل المثال ، يمكن لأقل الاختلافات الطفيفة فى حركات العين أن تعبر عن الكثير من المعانى . فعندما ينظر الشخص يساراً ثم يلتفت يميناً ثم ينظر إلى المنتصف ، فكل حركة منهما تعطى مدلولاً خاصًا . وعندما يلتفت ذلك الشخص نفسه يميناً ثم يساراً ثم إلى المنتصف مرة أخرى فإن ذلك يعطى مدلولاً آخر ، وبعد أن نتعرض إلى التعقيدات المرتبطة بالحركات الوجهية والترابط والإشارات الجسدية وما يزيد على ذلك سوف أعيد عليك ذلك الحوار ثم أعرض عليك الخطوات التالية التى قامت " سامنثا " باتخاذها للحديث مع ذلك المدير .

الحوار الثانى : القاعدة الأساسية والتعامل بها مع الزوج

وبعد أن شعرت " سامنثا " بالقليل من الإحباط بعد تلك المقابلة التى كانت فى فترة الظهيرة عادت إلى منزلها ، وبعد أن التقطت الرسالة التى كانت موضوعة أسفل باب منزلها قالت : " حسناً . ترى ما هو سبب إرسال زوجة " بيل" السابقة له بهذه البطاقة . إن اليوم هو ليس عيد ميلاده ولا توجد أية مناسبة تستدعى ذلك . وأصبحت حينئذ تشك فى أنه قد كذب عليها بشأن عدم مساعدته لها بالمال حتى تدفع رسوم تعليمها بالكلية . وفكرت أن تلك

البطاقة ربما تكون بغرض توجيه الشكر إليه ، وبمجرد أن سمعت وقع خطوات " بيل " تأتى من الخارج قررت " سامنثا " عدم الشجار معه ولكن بدلاً من ذلك سوف تستدرجه لتحصل منه على اعتراف بذلك ، وبعد أن سألها : " كيف كان يومك يا عزيزتى ؟ " فقصت له ما حدث مع ذلك المدير ، وبعد ذلك بدأت فى الشروع فى تحديد القاعدة الأساسية التى ستستخدمها عند الحديث معه لتجبره على الاعتراف ، فوجهت إليه سؤالاً لا يستدعى منه أية محاولة للكذب : " هل تمكنت من اللحاق باجتماعك فى الساعة الثامنة والوصول فى الميعاد ؟ " .

لم تنصت " سامنثا " تماماً إلى إجابته ؛ لأنها كانت تعلم أنها قد طرحت ذلك السؤال دون البحث عن إجابته ؛ نظراً لأنها تعدت قواعد اللعبة . أولاً ، فهى بحاجة إلى أن تضع حالتها الانفعالية والعاطفية جانباً ومن خلال محاولتها للتخلى عن الانفعال فهى نفسها أصبحت معرضة للضغط مما أعاق قدرتها على التحكم فى الموقف وإدارته ، ثانياً أنها استنتجت أن هناك شيئا ما لدى زوجها عليه الاعتراف به ، فهل هى تريد الحقيقة أم مجرد قصة تحقق رغبتها لتشعر بذكائها وارتفاعها عن مستواه ؟ ثالثاً ، عند تحديد القاعدة الأساسية وجهت إليه سؤالاً لا داعى إليه ؛ لأن إجابته تستدعى إما " نعم " أو " لا " .

ولقد ازدادت حالة الإحباط التى كانت لديها بعد إنهاء المقابلة فى العمل بسبب محاولتها لتجنب الانفعال ، وأخيراً قامت بمواجهة " بيل " بالبطاقة فقام بفتحها أمامها والتى كانت تحوى صورة لابنه فى مدينة " ديزنى لاند " .

وعندما نرجع إلى ذلك الحوار نجد أن " سامنثا " تركز على استخدام الوسائل التى تمكنها من التعامل مع الموقف بخبرة ومهارة حتى لا تبدو وكأنها تتصرف كالحمقاء .

وتلك القاعدة الأساسية تعتمد على استخدام أساليب التحقيق من أجل إدراك كيفية استجابة الشخص فى المواقف العادية عندما لا يكون تحت أية ضغوط ، وحتى لو كنا نريد أن نصل إلى ما نريد فنحن نفضل استخدام القواعد الأساسية ومحاولة التواصل مع الشخص ونبدأ بعدها عملية الاستجواب ، وفى مجال التحقيقات ينبع التحكم من خلال نوعية الأسئلة التى نستقيها من ملفات البيانات التى نقوم بإعدادها عن الأعداء ؛ ففى أثناء الحرب الباردة كنا نجمع بيانات عن دول شرق أوربا ، وحالياً تتعلق تلك الملفات بجمع المعلومات حول الحلفاء والأعداء معاً . فعندما نقوم بأسر أحد المتمردين ونسعى للحصول منه على معلومات فإن ذلك يعتبر جزءًا من عملية جمع البيانات . وتنبع الأسئلة التى تمكنك من السيطرة على الشخص من المصادر الأخرى الموجودة لديك ؛ فقد تنبع من شىء ما بسيط ، فقد نوجه سؤالاً بسيطاً ونقول : " أين تقع الاستراحة فى ذلك المبنى ؟ " وقد تنبع أسئلتك التى تمكنك من التحكم فى الشخص من بعض الأشياء الثانوية مثل بعض الإشارات التى تتعلمها من موظف الاستقبال فى مكان عملك . فإنك تعرف الاستجابات الأساسية للشخص عندما لا يتعرض ذلك الشخص لأية ضغوط .

علامات الوجه

فى الحياة الواقعية ، تشير حركات العين إلى محاولتك البحث عن الإجابة المناسبة فى ذهنك ، فهناك نسبة معينة من عمليات المخ تتخصص فى التعامل مع البيانات من خلال القنوات الحسية المختلفة . فالمركز الحسى البصرى الذى يتعامل مع المثيرات المرئية يقع فى الجزء الخلفى من المخ ، أما أجزاء المخ المسئولة عن التعامل مع الأصوات فتوجد فى المنطقة الصدغية الموجودة بأعلى الأذنين ، أما القنوات المسئولة عن الأفكار المعرفية وحل المشكلات فتقع فى مقدمة الجبهة لدى البالغين ، ومن خلال توجيه أسئلة تثير إحدى تلك القنوات الحسية فأنت قادر على توجيه ذلك الشخص نحو القناة المطلوبة ، وعندما يقوم هو باستدعاء تلك القناة ستتبع العين ذلك الاتجاه ، والمفترض بالسؤال أن يركز على قناة حسية واحدة بدلاً من التركيز على إثارة عدة قنوات ، فبذلك يجب أن يكون معقدًا بما فيه الكفاية ليستدعى التفكير فى إجابته فلن يكون من المناسب مثلا أن نطرح سؤالاً مثل : " ما هو لون سيارتك ؟ " يبدو بسيطًا للغاية ، ولكن السؤال الصحيح يكون : " ما هى الألوان الموجودة فى الصورة المعلقة أعلى سرير والدك ؟ " ، ومن خلال توجيه أسئلة تثير قنوات حسية معينة وأجزاء محددة من المخ مثل الجزء البصرى أو السمعى أو المعرفى فقد تقود ذلك الشخص نحو الجزء الصحيح من المخ ، ويمكنك ممارسة مثل هذا التمرين مع أى شخص سواء كان غريباً عنك أو من المقربين إليك ، ولكن حاول أن تقوم به مع عدد قليل من البشر ، ولاحظ ما سيحدث عندما توجه إليهم السؤال التالى أو أية أسئلة مشابهة

تبدو مرتبطة بمدى ذكاء وخبرة ذلك الشخص ، فقد يكون السؤال :

- كيف يبدو مطبخك ؟
- ما هو المقطع قبل الأخير من أغنيتك المفضلة ؟
- ما هو الجذر التربيعى لـ ٣٩ ؟
- كيف تتخيل أن يكون سطح كوكب " الزهرة " ؟
- ما نوع الصوت الذى تصدره الزرافة ؟
- كيف يكون إحساسك عند فقدان صديق بسبب إصابته بالسرطان ؟

حسناً ، هل تبدو عينا ذلك الشخص تتحركان بشكل ملحوظ أم كمجرد حركة طفيفة ؟ فى العديد من الثقافات تعتبر حركات العيون التائهة كأساليب خداعية ، وقد يحاول الشخص جاهداً تجنب ذلك حتى لا يبدو مخادعاً ، ويفسر لنا ذلك التمرين أن حركات العين بالرغم من ذلك تبدو طبيعية ؛ فحركة العين التى تقوم بها تمثل إشارة إلى أى جزء من أجزاء مخ الشخص ينشط عند الإجابة عن السؤال . فعندما يبدأ الشخص فى تنشيط مركز الإحساس البصرى فى عينه فنحن نشير إلى الذاكرة البصرية وقد يشار إليه كذلك بالمكون البصرى . فهل تقع الذاكرة فى اليسار بينما يقع المكون فى اليمين أم العكس صحيح ؟ يمكنك استخدام تلك المعلومة المتعلقة باستخدام الشخص لأى جزء من المخ من أجل وضع القاعدة الأساسية التى تجعلنا نعرف حالته عندما لا يكذب أو عندما لا يكون تحت أية ضغوط ، وبعد ذلك فعندما تسأل أسئلة قد تجعل ذلك الشخص يستدعى الذاكرة ثم يغير من طريقة تذكره

للشىء والتى كنت قد عرفتها من قبل ، فيكون حينها لديك سبب للشك فيه فيمكنك أن تكشف كذبه من خلال حركات عينه وتعبيراته التى ظهرت لك عند سؤالك الأول الذى طرحته عليه وكان لا يستدعى الكذب مقارنة بحركة عينه وتعبيراته عند الإجابة عن السؤال الثانى الذى ترغب حقاً فى التأكد من صحته شريطة أن تحدد : هل يثير هذا السؤال لدى الشخص الذاكرة السمعية ؟ أم البصرية أم غيرها ؟

وعلى الرغم من وجود حالات استثنائية فى الذاكرة السمعية أو الذاكرة البصرية سواء فى وجودها يميناً أو يساراً ، إلا أن جميع البشر يستجيبون كما يلى :

- فى حالة تصور الشخص لمكان يعلمه جيداً ويمكنه وصفه بسهولة نجد أن نظراته تتجه إلى أعلى اليسار . وتلك هى نتيجة لنشاط القشرة الدماغية البصرية الموجودة فى الجزء الخلفى من المخ . (وفى الفصل الرابع عشر سوف أعلمك كيف تتمكن من الخلط بين الذاكرة والمكون البصرى لتدعم القاعدة الأساسية التى تكوّنها عن ذلك الشخص وقد يكون هدف التعلم هو تجنب أية محاولة من شخص آخر ليضع قاعدته الأساسية عنك) .
- عند محاولة تذكر المقطع الأخير لأغنيته المفضلة تجد أن الفرد يترك نفسه يسترجع الأغنية حتى يصل إلى ذلك المقطع ، وأثناء تلك العملية نجده ينظر مباشرة إلى اليسار بالضبط إلى الأذن اليسرى مباشرة ، فالسؤال هنا يركز على القناة الحسية المرتبطة بالذاكرة السمعية ، ولدى معظم الناس نجدها أعلى الأذن اليسرى .

- إن عملية تركيز المخ لمحاولة تحديد الجذر التربيعى لرقم غير معتاد (لنفترض أنه رقم ٦٤ والذى تستجيب له الذاكرة) سيغير اتجاه عينيك إلى أسفل اليسار ولقد تكرر ذلك مع كل من قمت باستجوابهم ؛ فالصوت الداخلى أو التفكير المعرفى يجعل الشخص دائماً ينظر أسفل يساره .
- أما فى عملية وصف سطح كوكب " الزهرة " فأنت بحاجة إلى التخيل - إلا إن كنت ممن يدرسون الكواكب - فسيكون على الشخص هنا إعداد بعض الأشياء ثم التعبير عنها فتجد عينيه تتجهان نحو أقصى اليمين ، ثم مرة أخرى نجد أن ذلك الشخص ينشط المركز البصرى ، ولكن فى تلك الحالة يكون الأسلوب إبداعيًا .
- ما هو نوع الصوت الذى تصدره الزرافة ؟ لا شىء ، ولكن معظم الناس لا يدركون ذلك فسوف يحاولون ابتكار بعض الأشياء للتعبير عن ذلك الصوت ، وفى تلك العملية نجدهم ينظرون بصعوبة نحو اليمين ، فهم بذلك ينشطون المركز السمعى من الجانب الابتكارى ، أما فى حالة تأكيد ذلك الشخص لعدم سماع صوت الزرافة من قبل فقم بتغيير السؤال ليكون حول تخيله لذلك الصوت ، قد يستدعى ذلك السؤال إجابة معقدة ، فأنت بذلك تسببت فى محاولة اقتحام الذاكرة السمعية بحثاً عن أصوات لحيوانات مثيلة لها ، ثم يتوجه نحو المكون السمعى للتصنيع ، ثم يعود إلى المركز السمعى للوصف .
- هل سبق لك مشاهدة شخص فى جنازة ؟ العديد ممن يتعرضون لذلك الموقف نجدهم يطأطئون رءوسهم ناحية

الجانب الأيمن ، ويعنى ذلك الوضع التعرض لحالة نفسية عميقة ولا توجد استثناءات لتلك الحالة .

والاستثناء الوحيد لتلك الحالة لا يوجد إلا فى عالم الخرافة . وعليك أن تتذكر تلك القاعدة عند التعامل مع أى شخص آخر ؛ فالنماذج التى توجه حركة عينها لأعلى تجدها تتشابه معاً وبذلك فلن تحصل منهم على اتجاه سمعى ناحية اليسار أو اتجاه بصرى ناحية اليمين ، والاختلاف الوحيد يتمثل فى جانب الذاكرة المستخدم الذى يتم التعامل معه ، فالاتجاه السمعى يكون غالباً جانبيًا والاتجاه البصرى يميل غالباً لأعلى ، وبالطبع فأنا لا أستطيع تحديد قاعدة أساسية تطبق على جميع البشر فى العالم ولكن عليك أن تضع فى حسبانك الحالات الاستثنائية .

وكما ذكرت من قبل ، فلا يمكن الحكم على مدى صدق شخص من خلال ردود الأفعال التى ذكرتها فقط ، فنجد أن " بول إيكمان " المشهور عالمياً بكتاباته حول " إدراك مكامن الوجه " يحدد لنا خطأ كبيرًا فى عملية كشف الكذب التى يطلق عليها مصادفة " بروكاو " وهى مرتبطة باسم " توم بروكاو " ويرجع ذلك إلى موقف ما عندما كان " بروكاو" ضيفًا فى أحد البرامج التليفزيونية ، وقد فسر مقدم البرامج إحدى حركات عينه على أنها إشارة إلى كذبه ، ولكنه كان مخطئا ؛ وذلك لأن هذه الحركة كانت طبيعية بالنسبة لذلك الشخص .

وهناك إشارة أخرى مرتبطة بالوجه ولكنها تختلف من شخص لآخر ، وهى الابتسامة ، فابتسامتى الطبيعية تبدو مقتضبة قليلاً لتبدو نصف ابتسامة ، ولكن عند لقائى بشخص ما للمرة الأولى أو عند الابتسام أمام كاميرات التليفزيون فإن تلك الابتسامة تتسع ،

ألق نظرة على من تعرفهم جيداً ممن حولك ولاحظ الاختلاف بين الابتسامة العادية وتلك المستخدمة كمحاولة للضبط والسيطرة على الذات . لاحظ ابتساماتك الخاصة وأنواعها : ابتسامة أمام كاميرا ، ابتسامة الشعور بالبهجة ، ابتسامة الإغراء أو الابتسامة عند معرفة شيء ما .

وهناك عنصر آخر من الوجه يطلق عليه الفرنسيون " عضلة الحزن " وهي تلك التي تقع بين الحاجبين أعلى الأنف والتي تتوقف حركتها عند حقن الشخص بعقار " البوثوكس ". ابتسم لنفسك في المرآة وفي نفس الوقت استخدم تلك العضلة لتقطيب حاجبيك ، ستبدو كما لو كنت متوترًا ، أليس كذلك ؟

وسوف أعيد النظر مرة ثانية إلى تلك الإشارات وأنماط أخرى من إشارات الوجه عندما أعلمك كيفية استخدامها في تحديد قاعدتك الأساسية ، والآن دعونا نتعامل مع القليل من التمرينات الأخرى .

إشارات الجسم

إنك عند التعامل مع شخص ما تبحث عن تلك الحواجز التي يضعها بينك وبينه حتى لا تكشف كذبه ، وتحاول أيضًا البحث عن تلك الإشارات والإيماءات من خلال لغة جسده التي تكشف عن انفعالاته ومشاعره . وإن القاعدة الأساسية التي تمكنك من معرفة استجابات ذلك الشخص وردود أفعاله عندما لا يكون تحت ضغوط . ستكشف لك إذا كان يفعل ذلك ليضع حاجزاً بينك وبينه أم أنها إشارات لشعوره بالضغط والتوتر .

امنح ذلك الشخص مقعداً مريحاً ليجلس عليه ووجه إليه أسئلة تجعله ينتقل من حالة التعامل العادية إلى حالة التعامل الشخصى وراقب تغيراته الجسدية مع كل سؤال توجهه إليه ، وقد تحقق تقدمًا ملحوظًا فى ملاحظاتك فى حال توجيه تلك الأسئلة إليه :

- كم عدد إخوتك وأخواتك ؟
- ما هى الأشياء المتعة التى كنت تزاولها وأنت صغير ؟
- هل كنت تتشاجر أثناء الطفولة ؟
- هل يعاملك والداك بطريقة مختلفة عن الصغر عندما كبرت عن إخوتك ؟
- ما هو أسوأ شيء قام به إخوتك إليك فى حياتك ؟
- من المؤكد أنه كان عليك أن تقوم بشيء يضايقهم أيضاً مثل قراءة المذكرات الخاصة بهم أو سرقة كرة البيسبول أو كسر أحد الأشياء أو الأغراض ؛ لأنك كنت ثائراً ، فما الذى قمت به ؟
- هل قمت بأى من تلك الأشياء عند الكبر والتى جعلتك تبدو كشخص بغيض أمام نفسك ؟

وهناك أسلوب آخر يمكنك من خلاله الحصول على المعلومات أكثر من التركيز على الانفعالات ؛ وذلك عندما يدلى الشخص بكل ما يعرفه من معلومات ولا يكون هناك ما يقوله ؛ حيث تبدأ انفعالاته (شعوره بالتوتر) فى الظهور .

ومرة أخرى عليك أن تدع ذلك الشخص ليجلس على مقعد مريح وتوجه إليه تلك الأسئلة :

- ◆ أين كان أفضل مكان قد ذهبت فيه لقضاء الإجازة ؟
  - * " تورتولا " بجزيرة " فيرجين " البريطانية .
- ◆ لماذا تبدو هى أفضل الأماكن ؟
  - * " أستطيع هناك الغطس فى المياه " .
- ◆ ما نوع الدورة التى حصلت عليها لممارسة الغطس ؟
  - * " كان علينا ممارسة التدريب لنصف يوم ثم الالتحاق بالفصل الدراسى كل مساء لمدة خمسة أيام وقد كان الأمر مشوقاً " .
- ◆ ما هى أكثر الأشياء أهمية التى يفترض بك تذكرها عند الغطس ؟

وقد تنتقل الأسئلة إلى مستوى من التعقيد والتى قد تمثل عبئاً بالنسبة لأى شخص فيما عدا من يمتلك الخبرة . وعندما يصل ذلك الشخص إلى مرحلة الإجابة بكلمة " لا أعرف " أو " لا أتذكر " مع مواصلتك لتوجيه الأسئلة ستجد أنه قد بدأ يشعر بعدم التوافق ، وقد يعتذر عن عدم الاستمرار وذلك لعدم المعرفة ويحاول تغيير الموضوع ، فهل تبدو عليه أية تغيرات فجائية فى وضع الجسم أثناء المحادثة ؟ وكيف يبدو تفاوت الاختلاف الجسدى عما كان عليه عند بداية الاستجواب ؟

الإشارات السمعية

اللغة هى خليط من الكلمات المسموعة مع نغمة وطبقة الصوت معاً . فإن كنت قد شاهدت من قبل جهاز كشف الكذب فستعرف أن المحقق يوجه لك على الأقل سؤالاً واحداً يكون عليك الكذب

عند الإجابة عنه ، وتلك هى محاولة لمعرفة نغمة وطبقة صوتك فى قاعدتك الأساسية وكذلك استخدامك واختيارك للكلمات المناسبة عند الكذب ؛ فإن تلك العناصر الأساسية للحديث وما يرتبط بها من تغيرات فى حركات الجسم وإيماءاته تحدد مدى علاقتك بالحقيقة ومصداقية أقوالك .

العناصر الشكلية

فى الفصل السابق أشرت إلى الزى والإعداد للشكل العام للمكان باعتبارها من العوامل المستخدمة فى التخطيط والإعداد ، وهنا سوف أستخدم كلمة الشكل لتحديد الفارق بين شكل الزى والمكان الذى قمت أنت بتحديده ، وبين شكل الزى وشكل المكان الذى قام بتحديدهما الشخص المستهدف ، وماذا يريد أن يعكس لك من خلال ذلك الزى أو من خلال ذلك المكان الذى قام بترتيبه بشكل معين .

إن الملابس العسكرية تعتبر كلوحة إعلانية تقدم لنا معلومات حول من يرتديها ؛ فالزى يحدد لك نوع العمل ، ووقت الخدمة ، والمكان الذى قد خدمت فيه فى حالة الحرب ، ولأى مدى من الوقت وإلى أية وحدة تنتمى ، وقد توضح لك ما إذا كان ذلك الشخص قد تعرض للإصابة فى معركة أم لا ؛ ففى الواقع يعبر الزى عن موجز مختصر حول من يرتديه ووسيلة تجميلية استكمالية فى المقام الأول .

فالعناصر التكميلية تحدد لك ما يرغب هذا الشخص فى إظهاره لك ، وما هى الأشياء المفضلة له وما هى الأشياء المثيرة والأشياء التى يفخر بها وما هى الأشياء التى قد يتوقعها منك . فالملابس

والأثاث ، والصور ، وحجم الغرفة ، والمنزل والعلاقة بالجيران قد تعكس أشياء عن شخصية ذلك الشخص إن كان قادراً على السيطرة عليها . وبعد فترة قد لا يلاحظ الناس عناصرهم الشكلية وقد يندهشون لملاحظتك لها ، والأسئلة المرتبطة بتلك العناصر تسمح لك بإقامة قاعدة أساسية وإقامة علاقة تواصل مع الشخص في نفس الوقت .

فلقد كان لى صديق أمضى اثنى عشر عاماً كمستشار فى العمل لهيئة يشرف عليها مهندسون ومصممو برامج حاسب آلى . واعتماداً على عنصر العمر بالنسبة لهم كانوا يرتدون الجينز وقمصان فضفاضة وملابس صوفية شبابية ، فكانت ملابسهم تعكس عدم اهتمامهم بالأعراف والتقاليد ؛ فلقد كان تركيزهم أكثر على " العمل " ، وعند حضور صديقى المستشار اجتماعاً معهم كان ذلك المستشار يرتدى بذلة دائماً فهى بالنسبة له رمز للقوة والنجاح . فالزى يعبر عن قيمته وكأنه يرغب فى أن يقول من خلال ملبسه : " أنا أختلف عنكم ، فأنا أتعامل مع بشر من خارج عالمكم وهم الأشخاص الذين تحتاجون إليهم حتى ينجح عملكم " .

ومن بين عملاء صديقى المستشار كان هناك عميل تعكس العناصر الشكلية أو الظاهرية لشركته أنه يسعى خلف التحديات والفرص ؛ ففى تلك الشركة ، يتم وضع فرق العمل مختلفة التخصصات معاً فى مكان واحد محدود الحيز ؛ حيث يتم استخدام الأبواب القديمة كمكاتب وكانت الأرضية من الأسمنت ولا توجد فواصل لفصل كل شخص أو كل مجموعة عن الأخرى . وفى حالة قيام العاملين بالابتكار والعمل الجيد فلا تكون مكافأتهم إلا غداء عمل فى أحد المطاعم .

والغريب فى الأمر عامَّة أنه ما كانت تتم المقابلاتِ فى المطبخ القابع فى إحدى نهايات الغرفة ، ولكن إلام يرمز هذا المطبخ ؟ فما الذى يريد أن يوضحه العاملون بتلك الشركة لعملائهم . إن المطبخ مكان يجمع الأصدقاء والأسرة حتى يتبادلوا فيه الحوارات المفتوحة . ولكنه رغم ذلك ، يمكن أن يكون أيضًا مكانًا تحدث فيه منازعات أو مشاحنات . ولذلك فإنه من الهام بمكان ، أن تدرك الرمز أو التأثير الذى يتركه شكل المكان على عميلك ؛ فإن ذلك سيمثل قيمة كبيرة بالنسبة لك . فيمكن أن يكون المطبخ مكانًا مثاليًا لعقد الصفقات ، ويمكن ألا يكون كذلك . ويمكن أن يكون المطبخ المكان الأفضل لمناقشة ميزانية مشروع ما ويمكن ألا يكون كذلك . فإن ذلك يعتمد على عميلك ومدى ارتباطه بذلك المكان فى المقام الأول ، ويمكنك من خلال تحديد قاعدتك الأساسية للشخص ، أى الموضوعات التى ستثير قلق عميلك وأيها الذى سيبعث عليه الشعور بالراحة عند مناقشتها . إن المحادثة فى المطبخ يمكن أن تقوده إلى حالة من القلق العارم ، وربما تحول مشاعره إلى حماس كبير .

ذات مرة ، كان لدىّ عمل يستدعى مقابلة شخصية مع مدير إحدى الشركات التى كنت أود العمل لديها وكانت المقابلة فى حجرة مؤتمرات تحتوى على طاولة طولية ذات مقاعد مستقيمة لا تحمل أية ابتكارات فنية على حوائطها ، وتم الاتفاق على إجراء المقابلة هناك وكنت أعلم بالضرورة أنه كان علىّ تحديد شكل هذه المقابلة " بطريقتى " إن كنت راغباً فى ذلك العمل ، وحضر المتحدث الأول لدينا . وقمت أنا بالجلوس على مقعدى فى نهاية الطاولة . فقام هو بالجلوس على المقعد المجاور لى على المنضدة ، وهكذا سارت المقابلة . كنت أنا أجلس على رأس المنضدة ليقوم

الحاضرون ممن يجلسون على جانبيها بإجراء المقابلة معى وبذلك ودون وعى قمت بالسيطرة على الحوار .

وإن كانت تلك المقابلة ستحدث مع أحد العملاء فأين كان من المفترض بى أن أجلس ؟ ربما كنت سأغادر المقعد الذى يرأس الطاولة لذلك الشخص وأجلس بجواره ببساطة .

وتلك العناصر التكميلية أو الشكلية ليست بالضرورة مرتبطة بالشخص ، فعلى سبيل المثال ، إذا طلب نائب رئيس شركة ترغب فى العمل لديها أن تكون المقابلة الشخصية فى مطعم فرنسى راق ، فقد تفكر فى سبب اختياره لذلك المطعم . فإلى حد ما قد يعطيه ذلك إحساسًا بالسيطرة ويقلل من نسبة شعوره بالتوتر والضغط ، والحقيقة أن ذلك يسبب لك شعوراً بالضغط بالنسبة لك لأنك قد لا تفكر مثله .

وإن تحديد القاعدة الأساسية فى هذا الموقف يساعدك بطريقتين ، أولاً فهى تجعلك تخرج عن نطاق ذاتك وتبدأ فى عملية السيطرة على الموقف أيضاً ؛ فهى تقدم لك نظامًا تدريجيًا فى العمل حيث يقوم نائب المدير بأخذك إلى مطعم " شيه شيك " حتى يكشف ما إذا كنت تدرى كيفية استخدام الشوكة (ويمكنك تجنب تلك المشكلة إذا تركته يبدأ هو فى تناول الطعام أولاً) . وثانياً ، يمكنك التعامل مع المطعم الذى دعاك إليه هذا الشخص كما فعلت " سامنثا " عندما تفحصت مكتب المدير ومحتوياته حتى تتعرف على شخصيته أكثر وعلى مجال عمله .

والآن لنفترض أنك تقوم بعمل المقابلة وتحدد قاعدتك الأساسية على من تقابله ، فسوف تأخذه إلى المطعم الفرنسى المفضل لك ؛ لأن كل من فيه يعرفونك ويهتمون بك وستكون القائمة مكتوبة باللغة الفرنسية وأنت متحدث لبق بهذه اللغة ؛ ففى ذلك الحوار

من الممكن أن يعبر ذلك المطعم عن العناصر الشكلية التى تسبب للشخص الذى تجرى معه المقابلة شعورًا بالتوتر ؛ فأنت تعلم أنه في ذلك المكان يمكنك الضغط على ذلك الشخص والتأثير عليه فذلك هو ما تريد وذلك هو ما سيتحقق لك .

عليك إذن التركيز على الأشياء التى تثير لدى الشخص الإحساس بالرهبة ، ومن خلال قصة " آن " التى ستتضح لك فيما بعد ستجد كيف يمكن للمحترفين استخدام ذلك الأسلوب لاستدعاء مشاعر الضغط واكتشاف الحقائق وطبيعة الشخصيات .

ولتلك العناصر الشكلية أهمية كبيرة فى حياتنا بغض النظر عن خلفياتنا الثقافية أو جنسياتنا ، ففي بعض الأحيان ، بدون تلك العناصر يفقد الشخص مصداقيته كلياً ، فعليك أن تضع مثلاً أحد أعضاء البنتاجون بعيداً عن مكتبه وتتركه يجلس على مقعد فى الشارع بدون زيه الرسمى ، فهل ستصدقه إذا قال لك إن الولايات المتحدة ستغزو دولة أخرى ؟ أو إذا اقترب منك رجل يرتدى ملابس بحر يسألك عن رخصة قيادتك فستضحك ولن تصدق مطلقاً أنه رجل مرور ؛ وعلى العكس فتلك العناصر قد تعطى لشخص مصداقية ووضعًا لا ينتسب إليه ، لتتخيل رجلاً وسيماً يبتسم ويرتدى بذلة أنيقة ليبدو مثل " تيد بوندى " وهو يرتكب قتل ثم يغادر مسرح الجريمة وكأنه لم يفعل شيئاً .

الطقوس

فى الفصل السابق أوضحت لكم طبيعة الطقوس وأسباب استخدام بعضها ، وعند تحديد مهارات وضع القاعدة الأساسية عليك أن تضع فى ذهنك أن الطقوس تلعب دوراً مهماً فى حياتنا

فى كل شىء ، بدءاً من النوم وحتى أساليب مغازلة الزوج أو عقد الصفقات ، وحتى تنمى مهارات الاستجواب لديك ، فعليك أن تلاحظ الأشخاص المستهدفين جيدًا حتى تتمكن من :

- ملاحظة إحساسهم بالضغط والتوتر .
- إفساد طقوسهم التى اعتادوا عليها حتى تخلق لديهم شعورًا بالتوتر والضغط .
- تحقيق التواصل معهم من خلال انعكاس الطقوس لتقليل شعورهم بالتوتر والضغط .

تمرين

عليك أداء هذا التمرين ، اكتب طقوسك أو عاداتك الخاصة فى مختلف الظروف :

- **الغضب : هل تعبر عنه بوضع يديك على فخذيك ، هل تمط شفتيك ؟**
- **الخوف : هل تلجأ إلى عادة مريحة مثل خبط رجليك معاً أو ضم ذراعيك ؟**
- **الدعاء : هل تحنى رأسك ؟ هل تركع ؟ هل تشبك يديك ؟**
- **الإغراء : هل تغمز بعينك ؟ هل تضع يدك على رأسك ؟ تبدل وضع فخذيك ؟**

انتبه إلى ما تقوم به عندما تدخل فى مكان جديد وانتبه كذلك لما يفعله الآخرون ، فما هى الأفعال التى تقوم بها لتشعر بالراحة النفسية هناك ؟ وعندما يحضر شخص ما إلى منزلك للعشاء للمرة الأولى ، ماذا يفعل ؟

إن كان لديك أطفال أو كانوا موجودين من حولك فعليك أن تتعلم كيف تكشف عن عادات الأطفال للشعور بالراحة فى مكان جديد عليهم من خلال مراقبتهم .

فالأطفال لا يجيدون إخفاء طقوسهم أو عاداتهم من أجل التكيف مع مكان جديد والشعور بالراحة فيه ، وعندما تصبح ماهرًا فى مراقبة البالغين عند التعامل مع التوتر والضغط من خلال طقوسهم وعاداتهم الخاصة ، ستدرك أنهم لا يجيدون إخفاءها هم أيضًا .

الضغط اليومي والإحساس به

فى الفصل الأول ، ذكرت لك بعضًا من ردود الأفعال اللاإرادية التىمن المرجح أن تنتابك عند التعامل مع شخص ما ، أو فى حالات معينة وهناك أمثلة لردود الأفعال اللاإرادية : لمعان جدقة العين ، ونعومة مسام الوجه ، فتلك هي أقصى درجات ردود الأفعال اللاإرادية والتى لن تمر بها مطلقًا عند محاولة تطبيق أساليب التحقيق فى حياتك اليومية

ففى حالة انخفاض مستوى الضغط قد تلاحظ انحرافات فى الاستجابات الانفعالية فيما يتعلق بالصوت والعيون والوجه وإيماءات الجسد .

فأنت تعلم أن نبرة الصوت عند الصراخ فى وجه الطفل قد تحمل انطباعًا انفعاليًا ، وبالإضافة إلى نبرة الصوت فهناك عناصر أخرى يمكنها التعبير عن الضغط كما هو الحال عندما نسمع صوت فرقعة أو يبدو الصوت حاداً ومرتفعاً ، وعند تحديد قاعدتك الأساسية حول شخص ما فعليك بالانتباه إلى خمسة مظاهر أخرى للحديث وهى : طريقته فى النطق ، اختيار الكلمات ، الوقت المستغرق للإجابة عن السؤال ، الإتقان والتتابع .

- النطق : هل تذكر والدتك وأباك وهما ينتظرانك فى المطبخ بعد أن تجاوزت الموعد المحدد لعودتك إلى المنزل فتقول لهما : " أريد أن أوضح لكما الأمر .... " فكل كلمة خرجت منك بوضوح قد تساعدك على قياس مستوى الضغط والتوتر ، وفقدان القدرة على النطق قد يكون معبراً أيضاً عن توترك .
- اختيار الكلمات : قد يفقد الشخص المضطرب القدرة على السيطرة على الكلمات التى تخرج من فمه عنه فى الحالة التى لا يتعرض فيها للضغط ، فلقد قابلت أفراداً يختارون كلماتهم بدقة . فإن كان ذلك يرجع للممارسة ولا يرجع إلى طبيعتهم فشعورهم بالتوتر والضغط سيمحو أية محاولة للقدرة على اختيار الكلمات بدقة . فعندما يغير شخص ما من أسلوبه التلقائى فى الكلام إلى الأسلوب الحذر ، إذ يختار الكلمات بدقة فتلك إشارة التعرض للضغط .

- الوقت المستغرق للإجابة عن السؤال : إنك تعرف هؤلاء ممن تتوالى محادثاتهم ؛ لأنهم دائماً يملكون الإجابة عن أى سؤال وكذلك تعرف هؤلاء ممن يبحثون عن الإجابة المثالية للسؤال قبل أن ينطقوا أى كلمة ، فإذا قمت بتوجيه سؤال يدفع الشخص الذى أمامك إلى تغيير نمطه المعتاد فى الإجابة ، فقد نتعجب مما يحدث . فلقد قمت بإجراء حوار مع أشخاص ممن يجيبون عن كل الأسئلة بكلمة " هذا سؤال جيد بالفعل " وذلك يبدو وسيلة تكتيكية لتأجيل الإجابة عن السؤال ؛ فالقصص المكررة تستدعى استجابة مكررة . ويمكنك تحديد الاختلاف بقطع أحداث القصة والحديث عن شىء آخر ليس له علاقة بها .
- الإتقان : لماذا يقوم الشخص الذى اعتاد دائمًا على إعطاء إجابات مفصلة فجأة بالإجابة فى عبارة شديدة الإيجاز ؟ أو لماذا نجد الشخص الذى كان يستخدم كلمات قليلة يبدو أحياناً كالثرثار ؟ فإن هذا التغير سيجعلك تلاحظ أن هناك شيئاً مختلفاً .
- التتابع : يتابع بعض الأشخاص ما يقولونه من عبارات بشكل طبيعى ، ولكن قد يلجأ أحدهم إلى استخدام ذلك الأسلوب إن كان لا يريدك الاستماع لما يقوله .

ومن خلال سنوات من العمل فى مجال استجواب السجناء لقد لاحظت أن العديد من الناس يستخدمون كلامًا فارغًا لاستكمال أكاذيبهم ؛ فيبدو الأمر كما لو كانوا يضغطون على زر الإدخال فى عقولهم وإضافة عبارة لا تتفق مع معنى الكلمات السابقة لها وليس لها علاقة بها

وبملاحظة اللمحات المقترنة بحركات العين تجد أن هناك عنصرين أساسيين يجب تذكرهما . أولاً : قد يختلف البشر حسب ما إذا كانوا ينظرون تجاه اليمين أو اليسار عند استخدامهم للذاكرة السمعية أو الذاكرة البصرية ، ولكن النظر إلى أسفل اليسار يعني محاولة الشخص إجراء عملية حسابية وأسفل اليمين يعني الانفعال . ولم ألاحظ أبداً أية حالات استثنائية في ذلك . وثانياً ، إن مقدار حركة العين لا يشير إلى خداع الشخص إلا إذا كانت حركة غير معتادة لدى ذلك الشخص . فذات مرة قمت بممارسة لعبة مع تلاميذى من المحققين كنت أدعوها بـ " قول الحقيقة " وقد أخذت هذه اللعبة من عرض برنامج في التليفزيون . فجعلت شخصًا منهم يقوم بكتابة عابرة ثم يقوم مع ثلاثة آخرين بقراءة تلك العبارة أمام كاميرا فيديو ، وأقوم أيضاً أنا بتسجيل صوتي وأنا أوجه الأسئلة ثم يقوم كل منهم بالإجابة عنها . ثم بعد ذلك قمت بعرض الشريط على بقية الطلاب حتى يعرفوا إن كانوا قادرين على تحديد الكاذب من بينهم . فقال الجميع إن ذلك الشخص الذى تزداد حركات عينيه هو الكاذب ؛ فقد اعتقدوا جميعًا أن الشخص الذى يحرك عينيه كثيرا هو الكاذب ، ولكن الحقيقة هو أنه كان الشخص الصادق من بينهم ؛ فنمطه الطبيعي يبدو مثيرًا للشك وذلك هو سبب اختيارى له .

ويمكن لحدقة العين أيضاً تقديم المعلومات حول حالة الشخص إذا كانت فى حالة اتساع أو فى حاله انقباض . فعند حدوث ذلك يتعارض الجهاز العصبى السمبثاوى مع الجهاز العصبى الباراسمبثاوى . فيقوم الجهاز السمبثاوى بالتمدد بينما يقوم الباراسمبثاوى بالاسترخاء ؛ فقد يؤدى ذلك إلى بريق العين بشكل متواصل أو قد تكون ومضة لحظية ثم تزول بعد ذلك ، وقد يؤدى

التعرض للتوتر والضغط إلى مثل هذه الأعراض فى حدقة العين ، فقد تتسع حدقة العين عندما تنظر لشىء يعجبك وقد تنقبض عندما ترى شيئاً لا يعجبك ، فعندما نعرض صورة طفل على مجموعة من الرجال تنم عيونهم عن اللامبالاة ؛ واعرض نفس الصورة على مجموعة من النساء ستجد أن بؤبؤ العين لديهن يبدأ فى التمدد ومواصلة النظر إليه ، فعندما قمنا بتصوير برنامج " يمكننا أن نجعلك تتحدث " قلت لسيدة كنت أقوم باستجوابها إنها تكذب ، وقد عرفت ذلك لأننى حددت قاعدتى الأساسية عنها ، واستجابت لذلك بقولها إنها تعلم أن هناك نظرية سحرية فى حركات العين ولكن ذلك لا يزيد على كونه مجرد نظرية ، وقمت بتدريبها على حركات العين من خلال استجوابها ، وأثبت تلك النظرية لها وبعد أن أدركت نجاح النظرية بدأت حدقة عينها فى التحرك بتوسع .

وبالنسبة لأدق إيماءات الوجه نجد أن بعضًا منها يحدث بشكل لاإرادى ، ويمكن أن تعبر عن مؤشر ممتاز لتعرض الشخص للضغط ، ولقد عملت مع شخصين ممن تنتفض عيونهم عند التعرض لمستوى مرتفع من الضغط . ولا يعنى ذلك محاولتهما للخداع بالطبع ، ولكنها مجرد إشارة موجهة لتعبر عن تعرضهما للمزيد من الضغط . فى تلك اللحظة ، فسقوط الفك لأسفل وتقوس الحاجبين ، وضيق العيون ... كلها تعبيرات قد تمثل جزءًا طبيعيًا من الحوار مع بعض الناس ، بينما نجدها بالنسبة للبعض الآخر تشير إلى شعورهم بالتوتر ، وإذا رأيت شخصًا يحك أنفه بينما توجه إليه أسئلة صعبة ، عليك أن تعرف حينها أنك جعلته لا يشعر بالارتياح تمامًا . فأنف الإنسان يحتوى على عدد هائل من الأوعية الدموية ، وتحت الضغط يزداد تدفق الدم فنجده مثيرًا

للحكة ، وقبل حدوث ذلك قد تلاحظ احمرار أذني الشخص فيبدأ التأثير على الأذنين قبل تأثر الوجه ، فإذا أصبحت أذناك حمراوين فإن ذلك دليل على أن هناك من يسبب لك تدفقًا زائدًا في الدم أي إنه يسبب لك الضغط .

تمرين

فكر في خمسة أشخاص تعرفهم جيداً وتخيل شكل وجوههم في حالة الاسترخاء هل يبدو الفم موجهًا إلى أعلى أم إلى أسفل ، عند الجانبين أم يبدو كخط مستقيم ؟ هل يستخدمون دائماً حواجبهم عند الحديث ؟ هل لدى أي منهم عادات مثل الضغط على الشفاه أو غلق إحدى العينين عند التفكير ؟ وقد تجد أن ذلك التمرين يبدو صعبًا في الممارسة حتى لو كان يتعلق بشخص تعرفه وتراه باستمرار .

ويمكن للأيدي أن تساعدك في التكيف مع موقف ما بسبب عدم ارتياحك ، فقد يتضح شعور الشخص بالاضطراب من خلال حركات الأصابع ، فقد تقوم بحركات غير منتظمة بإصبعك حتى تخفي رغبتك في قضم أظافرك . فقد يعتبر كل ذلك من الإيماءات التي قد تضايقك ، ولكنها لا تعبر بالضرورة عن أية محاولة للخداع . فالأشخاص الذين يعتادون على استخدام اليدين في الحديث يُنقل الخداع من خلال إيماءات أخرى تبتعد عن طبيعتهم أو حركاتهم العادية . أما في حالة هذا الشخص الطبيعية ،

فتتحرك اليدان فى مواجهة الجسم وقريباً من الوجه لأسفل أو لأعلى وتلوح فى الهواء عندما تصف شيئًا ، ولكن قد تتقلص حركة يده وتتغير عن طبيعتها عندما يشعر بالارتباك ، وقد يكذب الشخص عندما يخبرك بالمكان الذى وجد فيه مذكراتك من خلال الإيماءة نحو الجانب المقصود ويغمغم بقوله : " لقد كانت هناك على تلك الطاولة " ، فقد تعبر اليدان عن رغبة الشخص فى أن تذهب بعيدًا عنه أو أن تتوقف عما تقوم به ؛ فالنقر بالأصابع على منضدة أو دعك جانب اليد على المكتب قد يعنى أن المقابلة انتهت ، ويمكنك إيقاف الأشخاص من خلال إشارة بسيطة بإصبعك ، فمجرد إيقاف كف اليد فى الهواء يعنى إشارة بالتوقف والتى قد لا تكون مقصودة ، ولكنها تعطى معنى بضرورة التوقف عن الحديث .

ومثل اليدين ، ينطبق نفس الشىء على الأرجل والأقدام ويمكنك مراقبة شخص ما لمعرفة ما يقوم به فى حالة الاسترخاء ، فالكشف عن الضغط يرتبط بالكشف عن الانحراف عن العادات الطبيعية .

وأخيراً قد يعبر مستوى سرعة حدوث تغير إيماءات الشخص أو انتقاله من حالة نفسية عن عدم الارتياح فى الجلوس ، وليس بالضرورة أن تستغرق وقتاً مرهقاً فى تحديد إلى أى نوع ينتمى ذلك .

تحديد القاعدة الأساسية لإثارة الشعور بالضغط

عند تحديدك قاعدتك الأساسية لشخص ما ومعرفتك لنمط حركات عينيه ولغة جسده واختياره للكلمات عندما يشعر بالراحة

ولا يكون واقعًا تحت أى ضغط ، فإن خطوتك التالية هى استخدام القاعدة الأساسية لتحديد مجالات الانحرافات التى تشير للضغط .

القاعدة رقم ١ : لا تسمح لنمط شخصيتك الطبيعى أن يعرقل طريقك فى الحكم على الشخص ؛ فقد تكون من الأشخاص الذين يركزون بطبيعتهم على حاسة البصر أو الجانب البصرى ، مثلك مثل الكثيرين فى هذا العالم ؛ ونظرًا لطبيعتك تلك ستركز على انحرافات التغيرات الوجهية والتغيرات البدنية التى تدل على شعور الشخص بالضغط ولكن عليك ألا تتجاهل أيضًا التغيرات السمعية والحسية .

القاعدة رقم ٢ : تطبيق الضغط يعتمد على علاقة متبادلة بين الانفعال والتفكير ، وربما من خلال عدم الارتياح الجسمى أو ملحوظة معينة يلاحظها المحقق عليك فإن المحقق يعرف من خلال القاعدة الأساسية أنك سوف تستجيب انفعالياً ، وبعد ذلك يبدأ فى الانتقال بطرح أسئلة عليك تتطلب تفكيرك ، فيؤدى هذا الضغط الانفعالى إلى انحسار قدرتك على التفكير بوضوح ؛ مما يؤدى إلى تزايد الضغط أو قد يواصل الضغط عليك بالأسئلة مع تحديد إجابات محددة مطلوبة تختلف عن معارفك ومعلوماتك . وتبدأ فى البحث عن تلك الإجابات فترتفع انفعالاتك مع فقدان الثقة بالنفس . ومرة أخرى من خلال قاعدتك الأساسية سيعرف المحقق أنك فى حالة اضطراب ذهنى وأنك تشعر بالضغط .

وبالطبع من الممكن أن نضع شخصًا ما فى حالة من الضغط المرتفع دون تحديد قاعدته الأساسية ؛ ففى الواقع يقوم البشر بذلك كل منهم للآخر من خلال توجيه أسئلة غير لائقة أو الصياح والغضب أو استخدام أى طريقة أخرى ، ولكن فى تلك الحالات يكون الضغط نتيجة غير مثمرة لأخطاء فى السؤال ولا يحقق الهدف ، فعلى سبيل المثال ، قد تختلف المساحة الشخصية من ثقافة لأخرى ، فيفضل الأمريكان مثلاً أن يكون هناك مساحة كبيرة تفصل بين الأمريكى والغريب ، أما بالنسبة للشخص المعروف لديهم فتجد أن المسافة تقل حتى تصل لمواجهة الشخص . وعند التعامل الحميمى مع شخص تعرفه جيداً فنسمح له بالاقتراب إلى ما يصل إلى ثمانى عشرة بوصة بينه وبيننا . وبالنسبة للنساء اللاتى يفضلن الإحساس بالراحة عن الرجال نجدهم يقتربن أكثر فى تلك المسافات ، فعندما تقترب من شخص كثيراً فإنك تسبب له التوتر سواء بالقصد أم لا.

وعلى العكس ، فعندما تطبق أسلوب الضغط بهدف انتزاع المعلومات ، فعليك أن تتبع أسلوبًا متقنًا يبدأ بالأسئلة حتى تتمكن من تكوين قاعدة أساسية عن الشخص .

حكى لى أحد الأصدقاء قصة توضح إلى أى مدى يمكن للمحترفين فى غير المجال العسكرى ممارسة الضغط على شخص عند تكوين قاعدة أساسية عنه مع توخى الحذر .

قامت " آن " بالتدريب على التعامل مع العملاء لدى شركة كمبيوتر تقوم بتطوير منتجات للحكومة والشركات الكبرى . ولقد حصلت على ترخيص ضمان للعمل مع عملاء الشركة ممن يعملون فى المخابرات الفيدرالية والوكالات الدفاعية ، مع العلم بأنها قد تزيد من دخلها إن كانت قادرة على تطبيق مهاراتها الشخصية فى

ميدان المنافسة ؛ حيث يتطلب ذلك منها الحصول على تراخيص للعمل فى أماكن أكثر حساسية ، فتقدمت للعمل فى وظيفة محللة لدى وكالة الدفاع .

وكانت المقابلات الشخصية التى تخوضها " آن" شديدة الدقة نظرًا لحساسية الأماكن التى تتقدم للعمل بها وفى مقابلتين حضرتهما للفحص ، استخدم المحققون أساليب مثيرة لمشاعر الضغط والتى تتدرج من أبسط الأساليب لتصل إلى أشدها مما جعلها تكاد تصل إلى الجنون بسبب ذلك . فلماذا يوجهون سؤالاً لامرأة حاصلة على درجه الدكتوراه مثلها ، وشهدوا لها بذكائها ، عن مفاهيم يمكن لأى طالب بسيط معرفتها بسهولة ؟ لماذا يركزون على وضع جهاز ضغط الدم فى يديها ويضغطون عليه حتى تتحول ذراعها إلى اللون الأرجوانى ؟ ولماذا يسألونها عن المكان الذى تلقت فيه علاجًا للكحوليات بعد أن أخبرتهم أنها لم تتناول الكحوليات من قبل ؟ ولماذا يطوقونها بجهاز كشف الكذب ثم تختلف آراؤهم فى الاختبار بعد ذلك ؟ ففى بعض الأحيان كان رد فعلها هو الصراخ وأحيانًا أخرى كانت تبكى .

فقد كانت طوال الوقت تقول الحقيقة ، وبالطبع لم تكن الحقيقة ما يسعى إليه المحققون فى تلك الحالة ؛ فقد كانوا يدركون تقريباً إجابة كل سؤال يوجهونه إليها ولكن ما لم يكونوا يعرفونه هو تحديد كيف سيكون رد فعلها تحت التعرض للضغط ؟ وإلى أى مدى يمكنها أن تكبت الضغط حتى تفجره خارجها ؟

ومن بين أشياء أخرى ، استخدم المحققون العناصر التكميلية ويشمل ذلك أن يضعوها فى حجرة صغيرة مغلقة ويستخدمون جهازًا يسجل الانفعالات النفسية مع خلط نظام استجوابى ندعوه بأسلوب إثارة شعور الأنا والكبر لدى الشخص مع أسلوب آخر

ندعوه بأسلوب خفض الشعور بالأنا ، وذلك الأسلوب هو الذى استخدمه المحققون لإجبار " تيد بوندى " على الاعتراف بأكثر من ثلاثين جريمة قتل ، مع إذلال كرامته وإضعاف الأنا لديه ؛ فلقد استفزوه حتى اعترف بقتله لأشخاص لم يقم حتى بالتعامل معهم .

ولكن هل كان المحققون يعنون ما يقولونه كما اعتقدت " آن" ؟ الإجابة هى لا ؛ لسبب واحد لأنهم لم يحكموا وضع جهاز كشف ضغط الدم ، فعندما كانت أسئلتهم تثير أعصابها كان الدم يملأ أوعية عضلاتها ويجعلها تشعر بالضيق . وعندما كانوا يسألونها عن تناول الكحوليات وأجابت بالنفى أشار ذلك إليهم بأنها قد تخفى شيئاً ما . فاستخدام الإجابات المطلقة مثل " أبدًا " و" دائمًا " غالبا ما تعبر عن إخفاء شيء ما فكلمة " لم أشرب الكحوليات مطلقاً " قد تعنى أننى معتادة على الشرب ولكننى الآن لا أشربها أو " أنا لا أشرب وأحتقر كل من يشرب الكحوليات " .

وبعد أن تقوم بتطوير مهاراتك تذكر أن المحققين المحترفين لا يقومون بأى تصرف بشكل عرضى ؛ لقد قمت فى إحدى المرات بتقليد لهجة تختلف عن لهجتى تمامًا وتصرفت وكأنى شخص قروى ساذج ، وسكبت مشروبًا على ملابسى ليكون بها بقع حتى أخلق تأثيرًا معينًا يخدع من أمامى ؛ فالمحقق مثل الممثل ، ولكن جمهوره شخص واحد فقط .

تمارين للقاعدة الأساسية

الهدف : إثارة الضغط فى المواقف الحقيقية .
الخطوات المتبعة للوصول للهدف :

١. اطرح أسئلة تعرف إجابتها .
٢. لاحظ الإجابات .
٣. اطرح أسئلة (قد تعرف أو لا تعرف إجابتها) تتطلب التأمل وتثير الانفعال .
٤. لاحظ الإجابات ولاحظ الفروق والانحرافات أو التغييرات على الشخص فقد يعبر الانحراف عن وجود الضغط وكن حريصًا على ألا تعتبر شعور الشخص الذى أمامك بالضجر والتململ على سبيل المثال على أنه إشارة إلى شعوره بالضغط والتوتر ، وقد يكون ذلك إشارة إلى الضغط فى حالة إذا لم يكن الضجر هو رد الفعل الطبيعى لهذا الشخص فى المواقف العادية .

تمارين على تطبيق الضغط

الهدف : تحديد ما إذا كان الشخص يخفى شيئاً ما .
خطوات تحقيق الهدف :

١. تحديد القاعدة الأساسية بتوجيه أسئلة تعرف إجابتها .
٢. استخدام أساليب تسبب الضيق لذلك الشخص .
٣. ملاحظة الانحرافات أو التغييرات (وتغيير الطقوس أو العادات) .

٤. تركيز الضغط .
٥. دقة التحقيق : التركيز على بعض الكلمات الخاصة والأفعال التى تزيد من الضغط .

٦. تقليل الشعور بالضغط : العودة إلى الكلمات والأفعال التى تبهج الشخص .
٧. إثارة شعوره بالضغط مرة ثانية .

فى الأماكن الحربية ، قد يكرر المحقق الخطوات الرابعة والخامسة والسادسة ، حتى يدخل الشخص فى حالة انفعالية ويبدأ فى الاضطراب ثم يدلى بالأسرار . وقد تكون قادراً على القيام بذلك بنجاح مع الزوج المخادع أيضاً ، وفى مجال العمل عليك أن تهتم بنقطة التقليل من حدة الضغط عند تطبيقك لهذا التمرين ، فإنك لا ترغب فى دفع زميلك فى العمل ، أو عميلك ، أو حتى رئيسك إلى حالة انفعالية شديدة ، ولكن كل ما تريده هو أن تثير لديه مشاعر أو انفعالاً ما لتبدأ بعد ذلك مباشرة مرحلة تخفيف ذلك عندما توضح للشخص الذى أمامك تفهمك لسبب آلامه وأحزانه ـ خسارته لصفقة ، أو تعرضه لتشويه سمعته ، أو وجود عيوب فى تصميم منتج ـ ووضح له كيف أن فى إمكانك المساهمة فى حل مشكلاته والتخفيف من آلامه ، فإنك بذلك ستثير مشاعره وانفعاله وبعدها مباشرة ستخفف من حدة هذا الانفعال بعرضك لتقديم المساعدة ؛ مما يساعدك على كسب ثقته ، أما إذا دفعت شخصًا ما فى مجال العمل إلى حالة انفعالية اضطرابية شديدة ، فإنك بذلك تكون قد دمرت كل الفرص لبناء علاقة معه . فإنك لن تعقد معه الصفقة إذا كان ذلك الشخص عميلك ، ولن تكسب ثقته

إذا كان ذلك الشخص رئيسك فى العمل ، أو لن تتمكن من تأسيس فريق عمل جيد إذا كان زميلك فى العمل .

ففى بعض المواقف ، يمكنك أن تحدد فوراً ما إذا كان ذلك الشخص يخفى شيئاً أم لا . فإذا وجهت سؤالاً يحتاج إلى بعض التفكير ووجدت أن الشخص الذى أمامك أجاب عليك بسرعة شديدة ، فقد تكون هذه السرعة على الإجابة دليلاً على كذب هذا الشخص ، وقد لا تكون دليلاً على ذلك ، ولكن هذا غالباً ما يكون إشارة إلى أن ذلك الشخص يخفى شيئاً ما ، فعلى سبيل المثال ، فقد توجه إلى بائع السيارات سؤالاً صعبًا يتعلق بأداء المحرك للموديل الذى ترغب فى شرائه ، فإن إجابته السريعة والمحفوظة عن هذا السؤال قد تشير إلى أنه صادق فيما يقوله عن أداء المحرك حيث إن أعصابه هادئة ، وهنا قد ترغب فى طرح المزيد من الأسئلة للتأكد من ذلك وللاستفسار عن مدى جودة المحرك . أما إذا وجدت أن سؤالك عن المحرك قد أثار بعض الانفعالات لدى البائع ، فقد ترغب حينها فى تغيير هذا الموديل بموديل آخر .

فعندما تقوم بتحديد قاعدتك الأساسية للشخص ، ستعرف متى تتسبب أفعالك أو كلماتك أو أسئلتك فى مضايقة الشخص أو اللعب على أوتاره الحساسة . فعندما كنت أقوم بتدريس أساليب التحقيق كنت أعتمد على التشبيه للربط بين أنماط الشخصيات المختلفة وتوضيح أى الأساليب التى تنجح مع كل شخصية . فقد أقوم بمهاجمة شخص ما وأنتظر رد فعله ، أو قد أنظر إلى أساليبه الدفاعية وقد أقوم بدراستها جيداً حتى أحدد النقاط الحساسة لديه ، أو قد أهاجمه من خلال ما أشعر أنه أكبر نقاط ضعفه . فأنا أقوم بتركيز كل مجهودى على تلك النقطة . أما فى مجال العمل ، فعليك أن تلعب دورين متناقضين بأن تثير داخل الشخص

الذى أمامك مشاعر الضيق والألم ، وأن تقدم له فى الوقت ذاته علاج ذلك الألم . وفى بعض الحالات قد تحتاج إلى مضاعفة الشعور بالألم قبل أن تزيله عن الشخص ، أى تجعل الشخص يشعر بقمة الضعف وقلة الحيلة ، قبل أن تقدم له الحل حتى تكون لك اليد العليا فى الموقف . فإن تحديدك للقاعدة الأساسية للشخص ، وتفهمك لنقاط ضعفه وما يسبب له التوتر هما مفاتيحك الأساسية للحصول على التعاون المطلوب فى تعاملاتك فى مجال العمل ، وكذلك سوف يمنحك القدرة على التأكد من نوع الأسلوب الذى يجب عليك استخدامه والأسئلة المفترض توجيهها لذلك الشخص . وتعتمد مدارس التحقيقات بشدة على قدرة الطلاب على جمع البيانات وإدراكها حدسياً . وذلك الأسلوب الذى أقدمه يساعدك على التنبؤ بشكل أكبر بالنتائج التى ستحصل عليها .

الفصل السادس

انتزاع المعلومات

حان وقت بداية العمل ؛ فعملية استخراج المعلومات هى مرحلة الاستجواب ، فقد تكون صورة الاستجواب فى ذهن الرجل العادى قد تكونت من خلال التلفاز والصحف وقد تكون بالنسبة له أضواء ساطعة على الشخص أو تكون داخل غرفة مظلمة ، وقد يبدو ذلك حقيقيًا ، إلا أنه يمكن " لأى غرفة " أن تكون غرفة للاستجواب .

فكل ما تقوم به من تخطيط ، وتحديد نوع المعلومات المطلوبة وكيفية توجيه الأسئلة ، والشخصية التى ستقوم بها ونوع الترابط الإيمائى الذى سيحدث بينكما سيتجلى واضحاً فى تلك اللحظة ، فأنت الآن مثل بطة تسبح فى الماء بأرجلها غير المرئية ، وحتى تتمكن من إتقان عملك عليك التالى :

- تحديد القاعدة الأساسية للشخص لتكتشف كيف سيكون رد فعل الشخص فى الأحوال العادية ؛ حتى تتمكن من ملاحظة حالته تحت الضغط .
- تقييم الشخص باستخدام نمط " مايرز بريجز " وكيف يتذكر ، فأنت تريد معرفة ما إذا كان ذلك الشخص يدرك ويتذكر من خلال الوقت أم الحدث أم التتابع .

- إما أن تستخدم الأسلوب الهادئ فى الحديث أو الأسلوب العنيف اعتماداً على الدور الذى تختاره لنفسك .
- بمجرد أن تبدأ عملية الاستجواب عليك بالضبط باستخدام الذاكرة وأساليب التصنيف ، وقد يكون عليك أيضًا تغيير أسلوبك كلما زادت معرفتك بذلك الشخص الذى تقوم باستجوابه .

الأساليب

الأسلوب هو مفهوم يعبر عن الخطوات المتبعة التى قد تنجح نوعاً ما لدى شخص ما فى ظروف معينة ، فهو نمط للمراوغة يعتمد على رغبات الشخص سواء كانت مؤكدة أو مفترضة ، والعناصر الرئيسية التى حددها " كيرسى " للأنماط الفكرية الأربعة سوف تخدمك فى عملية تحديد أسلوبك ، فأنت بحاجة إلى القيام بدور الوصى الطيب والصدوق والمحترم وتركز على ارتباط ذلك باحتياج ذلك الشخص للأمان .

وتلعب الحالة العقلية دوراً مهماً ؛ لنفترض أننى أعلم أن ذلك السجين لا يشعر بالأمان أو بالتوافق بسبب حالة الأسر التى يعانيها ، فيمكننى التركيز على تلك النقطة كنقطة ضعف لديه سواء من خلال زيادة حالة الاكتئاب التى يشعر بها أو إقناعه بأن الخطأ ليس خطأه . وقد يرتبط أسلوبى بإخباره أنه قد قام بكل ما فى وسعه . وستكون كل الأعمال التى أقوم بها مقصودة لحبك الدور الذى أرغب فى القيام به ، ويتحدد كل ذلك من خلال سلوكه فى المرحلة الأولية من مراحل الاستجواب . ومعظم

الأساليب لا تستخدم بمفردها ، ولكن قد تستخدم معاً بالتناسق فيما بينها من أجل التلاعب بمشاعر ذلك الشخص .

وفى مرحلة التخطيط سيعتمد أسلوبك على الشخصية والمعلومات التى قد قمت بجمعها وكذلك ملاحظاتك المباشرة ، فالشروع فى استخدام أسلوب معين يعتمد على البيانات الخارجية ، وتعديل الأسلوب أو الأساليب يعكس إعداد قاعدة أساسية من المعلومات التى تم جمعها بعد التفاعل مع ذلك الشخص .

ويسرد لنا الجيش الأمريكى أربعة عشر أسلوبًا مختلفًا للتحقيق فى جدول H الموجود فى كتيب " Intelligence ٥٢ - ٣٤ - FM Interrogation " وقد قمت باختصارها إلى اثنى عشر أسلوبًا ؛ لأن هناك أسلوبين هما مجرد خليط من الأساليب الباقية وهى كما يلى :

١. الأسلوب المباشر .
٢. الأسلوب التحفيزى .
٣. الأسلوب الانفعالى .
٤. أسلوب رفع مستوى الخوف (بالشدة أو اللين) .
٥. أسلوب تقليل مستوى الخوف .
٦. أسلوب الكرامة والأنا (رفع أو خفض) .
٧. الأسلوب العبثى .
٨. أسلوب نحن نعلم كل شىء .
٩. أسلوب التكرار .
١٠. أسلوب التلاعب بالشخصية .
١١. أسلوب الأسئلة المتتابعة سريعاً .
١٢. الصمت .

لقد ذكرت مشاهد قليلة من أفلام " جيمس بوند " تحمل اسم (Golden Finger الإصبع الذهبى) (١٩٦٤) (Golden Eye العين الذهبية) (١٩٩٥) (Tomorrow Never Dies غداً لن يموت) (١٩٩٧) (الموت يوم آخر Die Another Day) (٢٠٠٢) ؛ حتى أقوم بتوضيح معظم تلك الأساليب . ويعتبر " جيمس بوند " كمثال مستوحى ؛ لأنه لا يسعى فقط نحو الحقيقة ولكنه يجسد استخدام الحيل العبقرية التى تميزه والتى قام " يان فليمنج " بكتابتها .

وتلك الأساليب ليست فقط مجرد أساليب يستخدمها المحقق ولكنها وسيلة للدفاع الذاتى ، وسوف أقدم لكم المزيد فى الفصل الرابع عشر ولكن سوف توضح لكم أمثلة أفلام " بوند" كيفية استخدامه للأساليب لصالحه سواء كان محققًا أم أسيرًا .

١. الأسلوب المباشر

أنت تقوم بتوجيه الأسئلة فقط هنا . ولا يوجد تأكيد على القيام بدور معين أو الدخول بالشخص إلى حالة انفعالية ما ، يعتبر الجيش ذلك الأسلوب هو الأكثر فاعلية (أو على الأقل كان الأمر كذلك حتى عام ١٩٨٧) من بين غيره من الأساليب البدائية ؛ لأن معظم السجناء استخدام معهم هذا الأسلوب معهم هم سجناء لم يتلقوا تدريبات على المقاومة ، ولم تكن لديهم معلومات فعالة .

من فيلم " العين الذهبية Golden Eye "

" سيمونوفا ": من أنت ؟

" جيمس بوند " : أعمل لدى الحكومة البريطانية . كلما أخبرتنى أكثر ساعدتك أكثر .

" سيمونوفا " : لا أعلم شيئاً .
" جيمس بوند " : دعنا نبدأ بما تعلمين بالفعل .
ثم يبدأ بالاسم والمهنة ، وبدأ بعد ذلك مصمم البرامج الحاسبية فى الحديث .

٢. الأسلوب التحفيزى

قدم لذلك الشخص شيئاً يريده بالفعل وبشدة ، سواء كان شيئاً واقعيًا أم لا ، وقد يلعب الطعام دوراً جيداً فى تلك الحالة للضغط الشديد ؛ لأنه يمثل جزءاً من الطقوس الثابتة ثم الجأ بعد ذلك إلى الوسائل الإغرائية الأخرى كمثيرات له .

من فيلم " الإصبع الذهبى "

يمكننا أن نستنتج أن " بوند " قد استخدم الاسلوب التحفيزى مع " بوسى جالور " أثناء المشاهد وفى لحظة معينة بعد أن قضت وقتاً خاصاً مع " بوند " قامت بتحويل الغاز الخاص بالطائرة من الغاز السام إلى الغاز العادى ، وأخبرت واشنطن بالهجوم الوشيك على " فورت توكس " ، وبذلك أنقذت حوالى ستين ألف شخص من الموت .

٣. الأسلوب الانفعالى

استغلال حب الشخص لزملائه أو بلدته أو أسرته أو إيمانه الشديد ، أو كراهية نفس العناصر قد يضعف ذلك الشخص بمنتهى السرعة ؛ فقد تستخدم انفعالاته القوية ضده ويستخدم المحققون غالباً أسلوب الكراهية عندما يكون الأسير من الأقليات الذين تساء معاملتهم داخل دولتهم ، وقد ينجح ذلك إلى حد كبير مع الشباب عندما توجه أحقادهم نحو الكبار الذين يملكون المال

بينما هم لا يملكون شيئاً . وينجح أسلوب الحب في حالة الإثارة أو التأثير بالخوف ويستدعي ذلك التأثير ضرورة التواصل أو حماية الأشياء المحبوبة أو الأشخاص .

من فيلم (غداً لن يموت Tomorrow Never Dies) :

في حفل ما ، تحدث " بوند " إلى محبوبته القديمة " باريس " التي تزوجت الآن من أحد الأعلام البارزين في مجال الإعلام " إليوت كارفر " .

" بوند " : يبدو أن زوجك يعاني مشكلة .

" باريس " : إن كنت تفكر في ملاحقته ، فسوف تعاني أنت من المشاكل .

" بوند " : إما هو أو شخص آخر في منظمته .

" باريس " : وأنت تظن أنك من سيزيل المتاعب عني .

" بوند " : كلا لم يكن ذلك تخطيطي .

" باريس " : إن كان الأمر يتعلق بالاختيار بينك وبين " إليوت " . فلقد اتخذت قراري ولن تشغل مكاناً لديّ ثانية .

ولكن بعد الحفل في جناحه الخاص بالفندق..

" باريس " : إنه يتبعك .

" بوند " : حسناً . أنت تعلمين قرارك وستحددين من سيكون معك .

" باريس " : إنني الآن على عتبة بابك .

" بوند " : إذن عودي إلى منزلك وعليك أن تخبريه أنكِ لم تحصلي على شيء مني .

" باريس " : أهكذا ؟ أعود للمنزل .

فيجرح شعورها مرة ثانية ، فقامت " باريس " بالشيء الوحيد الذى تعلم أنه سيجذب انتباه " بوند " وقامت بالإدلاء إليه بالمعلومات .

" باريس " : لقد كان لديه معمل سرى فى السطح حتى أنا لم يفترض بى أن أعرف مكانه ؛ حيث يوجد هناك باب للطوارئ وهو الطريق الأمثل للدخول إليه .

٤. رفع مستوى الخوف

قد يبدو ذلك على شكلين إما بشكل عنيف أو بشكل لطيف . إن ما نراه بصفة عامة فى عروض التليفزيون وفى الأفلام هو الأسلوب العنيف مثل الصراخ والرعب وتخبط الذراعين ؛ حيث يبدو كل شيء باستخدام الضرب ، وقد ألجأ أولاً إلى استخدام أسلوب التخويف العنيف لرفع مستوى الضغط وإخفاء أى شيء آخر أقوم باستخدامه وأقوم بالتوازن بين ذلك لأدفع شخصًا ما للوقوع فى شرك قد نصبته له ، وأسلوب التخويف بالعنف لن تجد له مكاناً فى حياتك اليومية إلا إن كنت ترغب فيما يزيد على الاعتراف بالذنب وترغب فى إنهاء علاقة ، وقد قمت باستخدام أسلوب التخويف باللطف فى حرب الخليج الأولى ؛ حيث قمت بتوجيه سؤال بسيط : هل تفضل الحديث مع الكويتيين أم الحديث معى ؟ (قد يحدث ذلك عندما ينوى العسكرى الأمريكى عدم تعذيبك) . أحياناً قد يستخدم الوالدان ذلك الأسلوب مع الأبناء فتقول الأم : هل تفضل مناقشة ذلك الموضوع مع أبيك (أى الشخص الذى قد يضربك) أم تقوم بكل ما أطلبه منك ؟

من فيلم " الإصبع الذهبى " (زيادة مستوى الخوف بشدة)

بينما كان " بوند " مقيدًا فيما يبدو له جسمًا معدنيًا صلبًا ، فإن " جولدن فنجر " يهدده بأنه الآن سوف يعرض له قوة الليزر الصناعى الذى يمكنه من قطع الحديد الصلب ، وفى محاولات " بوند " للتواصل معه والفهم ، فإنه يشكر " جولدن فنجر " على التوضيح إذ كان شعاع الليزر ينتقل من الحديد متجهًا نحو جزع " بوند " .

" جولدن فينجر " : عليك اختيار مزحتك جيداً سيد " بوند " فقد تكون الأخيرة .

٥. تقليل مستوى الخوف

يشعر ذلك الشخص بالرعب الشديد ، فتحاول تهدئته والتخفيف عنه ، فتقلل من خوفه باستخدام التواصل معه أو المهدئات . ذات مرة قمت برفع مؤخرة سيارة سيدة متوسطة العمر بسيارتى فاصطدمت بمؤخرة سيارتها ؛ فقفزت وبدأت تصرخ وتستغيث فاعتذرت لها مما جعلها تهدأ على الفور ؛ فقد كانت معرضة لضغط عال جداً فى المنزل ، وكان يبدو أن رد فعلها معى هو تعبير عن تلك الانفعالات ، مما جعلها قادرة على التقليل من مستوى الخوف .

٦. الكرامة والأنا

قد يتخذ ذلك شكلين : إما رفع مشاعر الكرامة والأنا أو خفضهما . ففى أسلوب الرفع تبدأ فى التملق لذلك الشخص فتقول له : " لا أصدق أن شخصاً ذكياً مثلك مازال يقوم بذلك الدور - يبدو أن الجيش لا يدرك قدرات أفراده " ، وغالبا ما ينجح هذا

الأسلوب مع الأشخاص الأذكياء ، وينجح أسلوب الخفض معهم أيضاً فى حالة إدراك نقاط الضعف لديهم ، فعلى سبيل المثال ، قام أحد زملائى بإبكاء سيدة جميلة عن طريق سخريته من شكلها ؛ فلقد كانت تعلم أنها جميلة ولكن لم يفلح ذلك ، أما أسلوبى فى خفض الكرامة والأنا فقد يبدو لاذعاً قليلا ، فقد كنت أعلم أنها تفتقد الثقة فى عقلها أكثر من جسدها ، فقلت لها كما لو كنت أسخر منها : " لا يمكننى تصور كيف التحقت بجامعة " أكسفورد " ؟! وبصفة عامة فأسلوب الخفض لا ينفع مع من تقل درجة جمالهم أو ذكائهم ؛ فهم يدركون حالهم جيداً .

من فيلم " الإصبع الذهبى " (رفع الكرامة والأنا)

" بوند " : خمسون مليون دولار فى سبيكة ذهبية تزن ١٠,٥٠٠ طن . قد تحتاج إلى ستين رجلاً خلال اثنى عشر يومًا لنقلها وإلى مائتى سيارة . والآن سوف يكون لديك ساعتان قبل أن يتحرك الجيش الأرضى والبحرى والقوات الجوية والبحرية ويجبرونك على إعادتها .

" جولد فنجر " : من الذى أشار إلى أى شىء بخصوص نقلها ؟

فى تلك اللحظة أشار " بوند " باستخدام وجهه وكلماته إلى فهمه للخطة ، فقد واجه جولد فنجر بشأن خطة تفجير قنبلة نووية لتحويل كل الذهب فى" فورت نوكس " إلى ذهب إشعاعى .

" بوند " : أعتذر إليك "جولد فنجر" ، تلك صفقة خاسرة ؛ فلقد حصلوا على كل ما يريدونه من الاضطراب الاقتصادى فى الغرب وقيمة ذهبك تزداد مرات عديدة .

" جولد فنجر " : يمكننى تقدير قيمة عشرة أضعاف .

" بوند " : رائع . ولكن العنصر الذرى كما تدعوه يبدو واضحاً بالفعل فى تلك البلدة .

" جولد فنجر " : يبدو واضحاً ...

" بونـد " : ولكـن عمليـة النقـل غـير الواضـحة إلى " فـورت نوكس " يمكن أن تبدو فى شدة الخطورة . نعم فى شدة الخطورة.

" جولد فنجر " : على العكس يا سيد " بوند " .

يبدأ " بوند " سريعاً فى معرفة ما يريد أن يعرف منه .

من فيلم " العين الذهبية **Golden Eye** " (رفع الكرامة والأنـا ثـم خفضها)

" بوند " : لقد قمت باقتحام بنك " إنجلاند " وقمـت بتحويـل المال إليكترونياً ، وقبل ذلك بثوان قمت بإعداد العين الذهبية التـى يمكنـها محو أى رقم للتحويلات . يبدو أنك عبقرى .

" أليس تريفليان " : شكراً لك " جيمس " .

" بوند " : ولكن الأمر لا يخرج عن سرقة قام بها لـص ، ففـى النهاية أنت مجرد لص بنوك ولا شىء يزيد على كونك مجرد لـص محترف .

فلم يستطع شعور" أليس " بالأنا تحمل ذلك .

٧. الأسلوب العبثى

يقوم هـذا الأسـلوب علـى إقنـاع الشـخص أو الأسـير بأنـه " لا داعى للمقاومة " وأن مقاومتـه شـىء عبثـى ولـن تفيـد فـى شـىء . ودائماً ما أقول للمتدربين إنه فى حالة استخدامهم لـذلك الأسـلوب فعليهم البحث عـن وظيفـة جديـدة بالخـارج ، والأسلوب العبثـى يستخدم لإقناع السجين بأن المقاومة ما هى إلا عبث ، ويرتبط ذلك

الأسلوب بالضغط على مواقع الشك وتنميتها ، وزيادة اعتقاد الشخص فى كونه سجيناً وأنه لا يملك أى شيء للتخلص من أسره أو تحسين موقفه .

من فيلم " الموت يوم آخر Die another Day "

جنرال " موون " يتحدث إلى " بوند " الذى قد استمر تعذيبه لمدة أربعة عشر شهراً : أنت تقاوم حتى النهاية ، لقد تخلي عنك شعبك ، وتركوك . لماذا أنت صامت ؟ فالأمر لم يعد مهماً بعد . لقد خرج الأمر عن يدى . فلقد كان لابنى حليف فى الغرب . وللمرة الأخيرة سوف أسألك من هو حليفه ؟ ومن الذى جعله يخون بلده واسمه ؟

٨. أسلوب " نحن نعلم كل شيء "

ستبدأ فى تحقيقاتك بعد أن تقوم بتجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات ، وحتى لو كانت المعلومات قليلة ، فعليك أن تبدو أمام الشخص وكأنك تعلم كل شيء ، ويمكن تسمية ذلك بـ " الملف " ؛ وذلك لأن المحقق يستخدم دائماً ملف ذلك الشخص حتى إن كان ذلك الملف لا يحتوى على معلومات عنه ، وقد نجعله مفتوحاً ونتظاهر بالقراءة فيه وقد نوجه إليه الأسئلة مستخدمين ذلك الأسلوب مع " نحن نعلم كل شيء " ، والذى يمكن أن يؤتى بنتائج مثمرة إذا ما تم استخدامه مع الأسلوب العبثى .

من فيلم " الإصبع الذهبى Golden Finger "

ها هى مراحل مثيرة لأسلوب يمكن استخدامه للتعامل مع السجين. وعليك أن تضع فى ذهنك أن أشعة الليزر الخاصة بـ " جولد فنجر " تبدأ فى الاقتراب من الانحدار نحو " بوند " خلال ثوان .

" بوند " : هل تتوقع منى أن أتحدث وأدلى بما تريد ؟

" جولد فنجر " : كلا ، سيد " بوند "، أنا أتوقع منك أن تموت فلا يوجد لديك ما يمكنك التحدث فيه معى ولا أعرفه بالفعل .

" بوند " : ولكنك تنسى شيئًا واحدًا ، فلقد فشلت فى العمل وسيقوم العميل (٠٠٨) بالعمل بدلاً منى .

" جولد فنجر " : إننى على ثقة بأنه سيكون أكثر نجاحاً .

" بوند " : إنه يعلم ما أعلمه .

" جولد فنجر " : أنت لا تعلم شيئاً ، سيد " بوند " .

" بوند " : على الأقل أعرف عملية " جراند سلام " .

" جولد فنجر " : إنها كلمات قد تكون استرقت السمع إليها ولكنك لن تجد لها مدلولاً أنت ومن يعملون فى منظمتك .

" بوند " : هل توافق على منحى فرصة ؟

فجأة يتوقف الليزر عن التقدم نحو " بوند " .

" جولدن فنجر " : إنك على حق تماماً سيد " بوند " ، فأنت تستحق منى أن تظل حياً .

٩. أسلوب التكرار

نادراً ما يلجأ المحققون الأمريكان إلى ذلك الأسلوب ؛ حيث تقوم بتكرار نفس السؤال مرات ومرات على أمل أن يتعرض الشخص للإرهاق من الرتابة حتى يخبرك الشخص بالإجابة المطلوبة بهدف إيقافك عن توجيه ذلك السؤال ثانية ، وبالطبع فإن الأمر مرهق أيضاً بالنسبة للمحقق ؛ فهو بذلك يحتاج إلى التبديل مع بعض الزملاء أو تسجيل الأسئلة على شريط . ولقد استمعت ذات مرة إلى أحد المحققين الذى يدعى " بريتز " وهو يستخدم ذلك الأسلوب بشكل متميز ؛ حيث كان يدع السجين فى حالة من البرد والبؤس والإرهاق ثم يبدأ المحقق فى إدخال الحرارة للغرفة لتتغير حالة الجسم وفى تلك الحالة يبدأ السجين فى الإحساس بالرغبة فى النوم فيبدأ المحقق فى استجوابه : " ما اسمك ؟ ما اسمك ؟ ما اسمك ؟ " ، وهكذا ، وعندما يبدأ السجين فى الإيماء برأسه ويتمايل للنعاس يقول له المحقق : " حسناً مستر " سميث " ، ما هو رقمك ؟ " ، ثم يكرر ذلك حتى يبدأ فى الإحساس بالنعاس ، وبعد ذلك قد يسأله : " ما هى وحدتك ؟ " ، وتلك المعلومة من المفترض بالسجين عدم الإفصاح بها ، فيرفض ذلك بالفعل ولكنه يظل يستمع إلى السؤال مرات ومرات حتى يعيد نفس السلوك ثانية ، وفى تلك النقطة يقول له المحقق : " شكراً لأنك قد أخبرتنى بأن وحدتك هى ٤٣ قسم المشاة ، وبعد أن أخبرتنى بذلك عليك أن تخبرنى بمهمتك هناك " . فيفكر السجين هل يجيب ؟ وعندها سيبدأ بالحديث ، لأنه يعرف أنه قد أفشى بالفعل معلومات سرية .

١٠. أسلوب التلاعب بالشخصية

إن كان لديك القليل من المعلومات ـ إن لم تكن منعدمة ـ وتريد استخراج المعلومات من شخص ما فإن تلك الطريقة تساعدك على ذلك فتقول له إنه يشبه شخصًا ما ، ربما يكون مجرمًا خطيرًا ومتهمًا بارتكاب جرائم خطيرة ولا يستحق حتى المعاملة الإنسانية . وحتى يبرئ نفسه من تلك الادعاءات فقد يدلى إليك بمعلومات قد تعطيك خلفية عن شخصيته الحقيقية ووظيفته ؛ فقد نبدأ مثلاً بكلمة : " إن لدىّ صورة لك هنا فى مواجهتى وهى تشبهك تماماً ويمكننى التأكد بأنك مرتكب تلك الجريمة التى تمت بالأمس " . وقد يكون رده :" كلا كلا لقد كنت فى النادى مع أصدقائى ليلة أمس " ، وعندئذ سيكون سؤالك هو : " أى نادٍ ؟ ومن هم أصدقاؤك ؟ " .

١١. أسلوب الأسئلة المتتابعة سريعاً

ستوجه إلى الشخص أسئلة متتالية لا يجد وقتاً للإجابة عنها فيبدأ فى الشعور بالإحباط ، ويحاول أن يذكر أية إجابات حتى يدعك تنصت إليه ، وتبدأ فى سحق إجاباته بانتقادك لها وقولك إن إجاباته تلك غير منطقية ، وأنه لم يجب عن السؤال بشكل مباشر كامل ، وبعد ذلك استمر فى إطلاقك السريع للأسئلة حتى يضيق ذرعاً بذلك ، فيحاول قطع أسئلتك بالإدلاء بمعلوماته صارخاً بها فى وجهك ، ولقد اكتشفت أن ذلك الأسلوب ينجح عندما يزيد عدد المحققين فيقوم أحدهم بتوجيه الأسئلة ذات الإجابات المهمة ثم يبدأ بعد ذلك فى الحديث بهدوء ، ويركز هذا الأسلوب على حاجة الإنسان لأن ينصت إليه الشخص الآخر ،

وذلك الأسلوب يحتاج لعدد من المحققين ، وعليك أن تحتفظ بعدد من الأسئلة فى ذهنك عند استخدام ذلك الأسلوب .

من فيلم " العين الذهبية Golden Eye "

يتحدث وزير الدفاع " ديميترى ميشكين " قائلاً : اجلس ... معك وزير الدفاع " ديميترى ميشكين " ، حسناً ما هى الوسائل التى سنستخدمها لعقابك أيها القائد " بوند" ؟

" بوند " : ماذا ؟ بدون أية كلمة ؟ بدون تبادل الحديث ولو قليلاً ؟ تلك هى مشكلة عالمنا هذه الأيام ، فليس هناك من يستغرق الوقت لإجراء تحقيق حقيقى . آه لقد انتهى إذن هذا الأسلوب .

وزير الدفاع " ميشكين " : أين جولدن آى (العين الذهبية) ؟

" بوند " : لقد اعتقدت أنها معك .

فيفتح ذلك التعليق مجالاً واسعاً لتبادل العديد من الأسئلة والاتهامات التى تقطعها " سيمونوفا " قائلة :

" سيمونوفا " : توقفا كلاكما. تبدوان كصبيين يلعبان بالدمى .

وتبدأ فى الكشف عن اسم العميل الحقيقى وحقيقة وجود " عين ذهبية أخرى ".

وزير الدفاع " ميشكين " : شكراً لكِ (ويتوجه بحديث نحو " بوند ") لقد ذكرت شيئاً حول نهاية أسلوب التحقيقات سيد " بوند " .

إن هناك عنصرًا يعبر عن استخدام أسلوب رفع مستوى الخوف فى هذا المثال أيضاً عندما قام الحراس الروس المسلحون بحصار حجرة التحقيق .

١٢. الصمت

يعبر الصمت عن القوة ، فعندما نسأل " أين كنت هذا الصباح ؟ " عندما يتبع السؤال بفترة صمت نكون بذلك قادرين على استخراج الإجابة ، فمثل هذا الصمت يؤدى إلى شعور الكثير من الأشخاص بعدم الارتياح ، فالتحدث يمكنه إخراج ذلك الشخص من حالة التوتر ، أو قد يعبر الجسم عن ذلك بأسلوب معين .

من فيلم " الإصبع الذهبى **Golden Finger** "

يظل " بوند " دون أن ينبس بكلمة مع الرجل الذى يقوم بحراسة الزنزانة الصغيرة التى تم حبس " بوند " فيها ، فيقوم " بوند " بالنظر من القضبان ثم يسير بعيداً ثم يتجه ناحية الباب ويلوح للحارس ثانية ، وفى المرة الثالثة يغمز للحارس ثم يذهب بعيداً فيبدأ الحارس فى الاضطراب فيتجه نحو الباب مشهراً بسلاحه ولا يرى " بوند " فيفتح الباب فيقفز " بوند" من أعلى الباب ثم يهرب .

تعتبر كتيبات الجيش نظام أو أسلوب " الملف " أسلوبًا منفصلاً عن أسلوب " نحن نعلم كل شىء " ، ولكننى أرى أنهما متماثلان ، وهى أيضاً تستخدم أسلوبًا يسمى " الصديق والعدو " الذى يعرف لدى عامة الناس باسم " رفيق الخير ورفيق الشر " ، وهو مجرد خلط بين أسلوبين للوصول إلى مرحلة تخفيف الضغط ، وقد يرتبط بأسلوب تقليل الشعور بالخوف أو تقليل الإحساس بالكرامة والذات مع أسلوب رفع الكرامة والذات ، ويمكنك ملاحظة تلك الأساليب مستخدمة فى الأفلام الدرامية والكوميدية أو عروض شاشة التليفزيون .

الاستجواب

أنت بالطبع ترغب في الربط بين أسلوب الاستجواب بالشخص الذى ستقوم باستجوابه والظروف المحيطة به وأنماط الأسئلة يمكن أن يتم تصنيفها إلى : سؤال التحكم ، السؤال المباشر ، السؤال التكرارى ، السؤال القيادى ، السؤال المختلط ، السؤال التخمينى ، وفى كل جلسة قد تلجأ إلى استخدام أكثر من نمط واحد سواء كنت معتمداً على الأسئلة المسجلة أو الأسئلة التفاعلية لاستخراج المعلومات .

سؤال التحكم : هو سؤال تعرف الإجابة عنه . وتستخدم أسئلة التحكم لتكوين قاعدتك الأساسية عن الشخص ، ويمكنك استخدامها أثناء مرحلة استخراج المعلومات حتى تبدو المحادثة طبيعية مثل قولك :" أحقاً ؟ كيف يمكن أن يحدث ذلك ؟ " .

ويوجه الناس أسئلة التحكم - أى الأسئلة التى يعرفون الإجابة عنها - طوال الوقت للتعبير عن السلوك المهذب فلا يبدو غريباً منهم استخدامها ، فعلى سبيل المثال ، قد تعرف أن والدة صديقك مصابة بمرض شديد ولكنك تسأله : " كيف حال والدتك ؟ " عندما تبدو عيناه موجهتين ناحية أسفل اليمين فتستنتج من ذلك أنه يتعرض لحالة انفعالية عميقة .

السؤال المباشر : يعبر عن طلب مباشر صريح للمعلومات غير المتوافرة لديك ، فعند تحديد القاعدة الأساسية للشخص تذكر أن عليك توجيه أسئلة تحتاج إلى إجابة كاملة وغير مقتصرة على " نعم " أو " لا " ، أما فى عملية استخراج المعلومات فقد يحتاج السؤال المباشر إلى الإجابة بـ " نعم" أو " لا " والتى قد تحدد باختصار ما نحتاج إليه من معلومات لتوجيه الأسئلة . فالإجابة

المباشرة بـ " نعم " أو " لا " تكون مفيدة للغاية ومفيدة كذلك فى عملية التحكم فى المحادثة .

السؤال التكرارى : هو ذلك السؤال الذى لا تتأكد من مصداقية إجابة الشخص عنه فتقوم بتكراره مرة ثانية ، ولكن بشكل مختلف ، ومع زيادة عدد مرات تكرار السؤال وتغيير شكله ستجد أنه أكثر ميلاً لكشف الكذب والوصول للحقيقة ؛ ففى كل مرة يسمح لك السؤال بفحص القصة التى يدلى بها ذلك الشخص وكذلك ستتمكن من قراءة لغة جسده ، واستخدامه لنفس الكلمات للإجابة قد يجعلك تعتقد أن إجابته محفوظة ويقوم فقط بتسميعها ، والتغير فى لغة جسده يمكن أن يخبرك بأنه يشعر بعدم الارتياح عند إعادة الكذب مرة أخرى .

السؤال القيادى : يعتبر كجزء من أساليب الاستجواب القديمة للصحفيين الذين يستخدمون أسلوب الكتابة ، فعلى سبيل المثال قد يكون السؤال : " هل تعتقد أنه من الخطأ أن " جورج بوش" لا يهتم بواجب الحراسة القومى ؟ " والطريقة المباشرة لذلك السؤال هى : " هل تعتقد أن " جورج بوش " لا يهتم بواجب الحراسة القومى ؟ " وفى تلك الحالة إذا كانت الإجابة هى " نعم " فالسؤال التالى سيكون حول ما إذا كان ذلك خطأ منه أم لا ، والأسئلة القيادية تبدو قيمتها فى محاولة التحكم فى الحوار ، فأنت تحاول التحدث بشأن نقطة منطقية تعتقد اهتمام ذلك الشخص بها ، وبذلك تقوم بتوجيه السؤال القيادى لتغيير مفهومه ومنظوره تجاه تلك النقطة .

السؤال المختلط : هو توجيه سؤالين أو أكثر معاً فى سؤال واحد فيكون السؤال مثلاً : " هل ستذهب إلى المتجر أم إلى المطار ؟ " ويمكنك استخدام ذلك الأسلوب للإيقاع بذلك الشخص أو على

الأقل محاصرته ثم وضعه فى حالة انفعالية ثم حالة من الاضطراب العصبى فيكون السؤال : " هل ذهبت إلى الحفل معها أم جعلتها تركب سيارة ثم أرسلتها إلى المنزل ؟ " فنحن نعلم المحققين ألا يستخدموا ذلك الأسلوب من الأسئلة ؛ لأنه يسبب الاضطراب . ولكن عند استخدام هذا الأسلوب بشكل ذكى وحريص يمكن أن يؤتى ثماره كوسيلة فعالة .

تمرين

استمع إلى برنامج إخبارى مثل برنامج " هاردبول " مع المذيع " كريس ماثيو" أو برنامج " لقاء مع الصحافة " وانظر إلى نوع الأسئلة المستخدمة ، ويمكنك القيام بنفس الشيء وبفاعلية من خلال مشاهدة برنامج " أوبرا وينفرى " .

والأسئلة المسجلة كأسلوب فى الاستجواب ، هى عبارة عن أسئلة معدة مسبقاً من أى نوع وبأى أسلوب . ولها أهمية كبيرة فى حل المشاكل التى تبدو معقدة أو تقع خارج نطاق معارفك . ولهذا السبب تبدو الأسئلة المسجلة طبيعية فى مجال العمل عما هى عليه فى مجال التعامل الشخصى .

وبصفتك محققاً فسوف توجه أسئلة تعبر عن بعض التعقيد فى فحواها فأنت بذلك ترغب فى الوصول بذلك الشخص إلى مناقشة عميقة تركز على حدود معارفه . وللقيام بذلك عليك بحث وتوجيه

أسئلة تستدعى إجابة مفصلة ؛ فالأسئلة التى يتم الإجابة عنها بـ " نعم " أو " لا " تصل بك إلى ما تريد .

فأيا كان دور الشخص الذى تستجوبه فى السلاح الجوى مثلاً ، فعليك أن تكون قادراً على توجيه الأسئلة التى تركز على معارفه وأن تصل إلى حدودها ثم تواصل المسيرة بعد ذلك ، فأنت ترغب فى الوصول للنقطة التى ستقول فيها : " توجيه أسئلة لن تتمكن من الإجابة عنها رغم أنك تدعى أنك واحد من أفضل الرجال فى مجالك ؟ " ، وعندما تستمر فى ذلك السلوك سيبدأ ذلك الشخص فى الشعور بالإخفاق ، إلا إذا كان قادراً على الخداع ، إذا كان كذلك فإنه يمكن اللجوء إلى مستودع أساليبك للكشف عن الخداع لتكشف ذلك من ملامح وجهه ولغة الجسد وبعض الإشارات الأخرى الموضحة فى الفصل الخامس .

ولن تكون مضطراً إلى تذكر الكثير من الحقائق لمتابعة عملك وكشف خداع شخص ما ، فإن كنت أقوم بالتحقيق مع شخص حول غواصة نووية فلن أسعى لمعرفة الكثير عن المعلومات حول الغواصات النووية من خلال القراءة ، ولكن يمكننى قراءة ما يكفى لتوجيه سؤال ذكى حول الثقل والتكوين المعدنى وما إلى ذلك ، فإن استمعت إلى البرامج الحوارية مع أعضاء مجلس الوزراء أو العلماء أو الخبراء فستجد أن الصحفى يعتمد دائماً على أسلوب تطوير الأسئلة المسجلة لاستخراج التفاصيل المثيرة من الشخص . فهل تعتقد أن معظم من يوجهون أسئلة تتعلق بالأسلحة البيولوجية لديهم معرفة عميقة عن تلك الموضوعات بالفعل ؟

وفى مجال التجارة ، تستخدم مثل هذه الأسئلة المعدة سابقًا فى حالة الاستفسار عن هوامش الأرباح والتعاملات المادية ، وكذلك يحضر محررو البيت الأبيض إلى المؤتمرات الصحفية وهم مجهزون

بتلك الأسئلة المعدة سابقًا ، وقد يستخدمون أحياناً تلك الأسئلة بصياغة أخرى باعتبارها أسئلة مكررة ، ويقومون بذلك فى حالة إحساسهم بأن الرئيس قد تجاهل أحد الأسئلة أو ابتعد عن قول الصدق .

وعند تحويل الحوار نحو نتائج عدم التوصل للحقيقة أو فى حالة كسب الصفقات التجارية عند التفاوض يجب أن تتسم الأسئلة فى تلك الحالات بالوضوح والإيجاز ، ولا يجب أن تكون هذه الأسئلة واضحة بالنسبة لك فحسب ، وإنما يجب أن تكون واضحة أيضًا بالنسبة للشخص الموجهة إليه ؛ حتى يتمكن من استدعاء الإجابات بسهولة ، وتحتاج أيضاً تلك الأسئلة إلى أن تستدعى إجابات مفصلة ؛ فالأسئلة التى تستدعى الإجابة " بنعم " أو " لا " تحقق هدفك فقط فى حالة الرغبة فى تغيير مجرى الحوار مثلما تقول : " هل تعلم الكثير من المعلومات حول هذا الموضوع أكثر مما يعرفه " أينشتاين " ؟ " ، فعليك باستخدام أدوات الاستفهام السبع الأساسية وهى : " من ، ماذا ، متى ، أين ، لماذا ، كيف ، وماذا بعد " لتوجيه استفساراتك ؛ فإنك عندما تقول للشخص " ماذا " ؟ تعد هذه صيغة أكثر أدبًا من قولك " ما الذى تعنيه من قولك هذا ؟ " .

وهناك أساليب استجوابية أخرى وتشمل :

- أن تفكر قبل أن تفتح فمك ، مهما كان نمط السؤال الذى ستستخدمه فى تلك اللحظة ، فإن كان لديك العديد من الأسئلة التى تحتاج إلى توجيهها ، ولكنك لم تعدها فى ذهنك بشكل جيد ، فسيبدو حديثك عائمًا كما لو كنت تأكل شطيرة محشية حساء .

♦ حاول أن تستخدم الأسلوب التشتيتى غير الموحد ، فعليك أن توجه أسئلة تشمل كل ما تريد ، ولكنها فى نفس الوقت تستدعى المعلومات التى تحتاج إليها فقط ، ويبدو ذلك الأسلوب ممتازًا فى حالة معرفتك بأنك لن تحصل على إجابات واضحة ومباشرة إذا ما وجهت أسئلة معدة من قبل ومباشرة للشخص الذى أمامك .

♦ عليك توجيه السؤال الثانى إذن ، وفى حالة السؤال عن الحالة الاجتماعية لن يكون السؤال " هل أنت متزوج ؟ " ولكن سيكون " ما هو اسم زوجتك ؟ " فعليك ألا تطرح سؤالك بطريقة مباشرة ، فعندما ترى شخصاً يرتدى حذاء " الكاوبوى " فى " جورجيا " قد توجه إليه سؤالاً قد يكون : " منذ متى وأنت تمتطى البقر مع رعاة البقر ؟ " . ولكنك لن تبدأ محادثتك بذلك السؤال مع شخص يرتدى من نفس النوع الأحذية فى غرفة التحقيقات فى " منهاتن ".

وهناك أنماط أخرى من الأسئلة التى قد تحقق لك هدف العدائية وإرباك ذلك الشخص ، فإن كانت تلك هى وجهتك ورغبتك فإليك بعض الإرشادات :

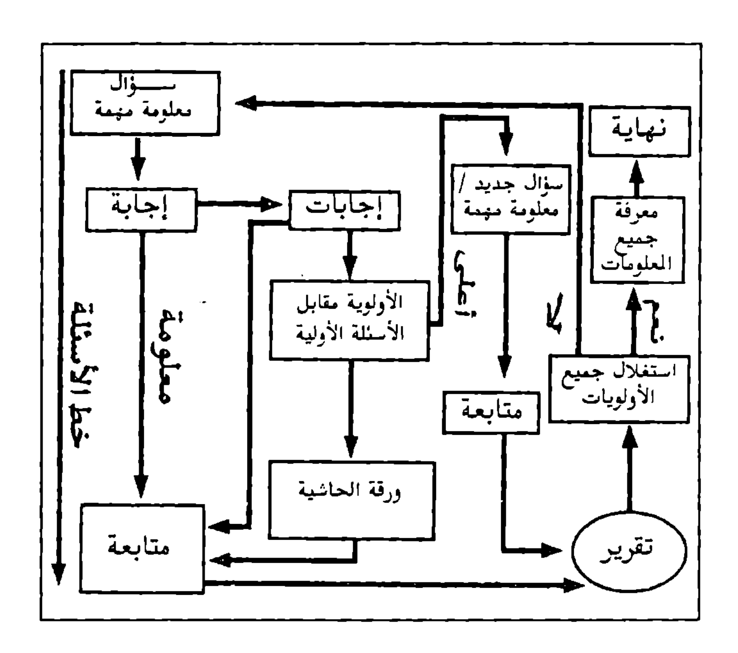
♦ توجد أسئلة ناجحة يمكنها أن تضع الأسير فى حالة مزاجية سيئة بسرعة والتى توضح له فيها دائمًا أنه لن يتمكّن من خداعك مثل :" هل تتوقع منى أن أصدق ذلك الحديث ؟ " ، " إلى متى ستتوقع منى انتظارك وأنت لا تدلى بأى شىء ؟ " .

♦ الأسئلة القيادية تساعدك فى إصدار الحكم على شخص وكلما تمكنت من توجيه تلك الأسئلة بدت تلك الأسئلة مسببة

للضيق بالنسبة له أكثر وأكثر ؛ فمثلاً : " هل كنت تعيش بالفعل فى الإثم والخطيئة لمدة عام ؟ " .

- الأسئلة المختلطة أو المركبة قد تجعلك تبدو أحمق أو غير مهتم ، يمكنك استخدامها فقط فى حالة الرغبة فى تجريد شخص ما من سلاحه .
- الأسئلة الغامضة تستدعى إجابات غامضة ؛ فقد تبدو غير مفيدة إن كنت تسعى من ورائها للحصول على المعلومات ، ولكنها قد تفيدك إن كنت ترغب فى خداع شخص ما بسؤالك لكيلا يدرك مغزاه الحقيقى فقد تقول : " عندما ذهبت إلى الفندق ، هل كان يبدو أن هناك العديد من الناس يملأون الردهة ؟ " ، فالأسئلة العائمة وكذلك الإجابات عليها قد تساعدك لكونها من آليات الدفاع النفسى ، وعندما يوجه شخص ما سؤالاً مباشرًا عليك الاستجابة بتوجيه سؤال مفتوح النهاية أو سؤال مربك رداً عليه . مثل : " كم عدد الأشخاص الموجودين فى ردهة الفندق ؟ " ، فيكون الرد : " هل ترغب فى أن أقوم بعد العاملين هناك أم الضيوف أم ماذا ؟ " .

الآليات الأساسية لكشف الكاذب



تخطيط لعملية الاستجواب : إن الإجابات عن الأسئلة قد تقدم معلومة أو دليلاً وقد يؤدى هذا الدليل إلى إشباع حاجة أولية ، أو توفير معلومة مهمة . وعند اتباع الدليل عليك تحديد ما إذا كان يشير إلى شيء ذى أهمية أكبر من السؤال المطروح أساساً والذى أثار إجابته ذلك الدليل . وإذا كان ذلك الدليل أقل أهمية من السؤال ، عليك تدوين ذلك كملحوظة ، وأن تعود إلى متابعة وطرح الأسئلة الأساسية التى لديك . أما إذا كان للدليل أهمية أكبر من السؤال . فعليك متابعة هذا الخط من الاستجواب والتركيز على هذا السؤال . وعند نقطة محددة ، ستجد أنك قمت بمتابعة جميع الدلائل والمعلومات . وحينها ستنبى عملية الاستجواب . أما فى حالة عدم معرفتك وانتزاعك لجميع المعلومات التى لدى ذلك الشخص . فابدأ من جديد ..

دعونا نُعِدِ النظر مرة أخرى إلى الفصل الثانى حول أنواع الكذب وأكثر الناس القادرين على الكذب وبنجاح ، ففى الأساس ، فإن أنماط الشخصيات الذين ينكشف كذبهم بسهولة أكثر من غيرهم ، هم هؤلاء الذين يعتمدون فى تخزين معلوماتهم على التفاصيل المتعاقبة للأحداث أو المتراتبة زمنيًا ، والخطوات المتبعة فى الاستجواب لكشف الكذب يمكن أن تتلخص فيما يلى :

- عليك توجيه الأسئلة التى تضع ذلك الشخص فى علاقة غير متوافقة مع المعلومات التى قد قام بعرضها الآن ، فمثلاً ذلك الشخص الذى يعتمد على عنصر الوقت ولا يمكنه أن يعلل الأسباب لمدة نصف ساعة نجد أنه سهل المحاصرة أى إنك ممكن أن تسأله عن تفاصيل حدثت فى النصف ساعة الماضية من التحقيق ، وإذا لم يتمكن من سردها أو إبداء تعليلاته فإنك بذلك تكون قد كشفت كذبه ، ولا يجب عليك مواجهة الشخص بأسلوب متناقض فلا تدفع شخصًا يعتمد على عنصر الأحداث ذاتها إلى مناقشة تقوم على عنصر الزمن ، ولكن عليك أن تقلد أسلوبه وتسعى خلف المزيد والمزيد من التفاصيل خلال هذا الأسلوب .
- عليك أن تربط شخصًا آخر بالموضوع أو أن تُقحم شخصًا آخر على قصته ، فإذا كان الشخص الكاذب يقول لك مثلاً إنه كان طوال اليوم فى مكتبه ، فقم بتوجيه سؤال إليه مثل : هل كان مساعده الخاص بالمكتب أم كان هناك شخص بديل له هناك . وفى حالة الإجابة بأن المساعد قد غادر ، فالكاذبون لا يفضلون إدخال أشخاص آخرين فى أكاذيبهم ؛ لأنها ستكون الفرصة المناسبة لكشف أصل الموضوع . وحتى إذا

كانت كذبته بسيطة من أجل التفاخر مثل : " لقد قمت بإحراز اثنين وتسعين هدفاً اليوم " . فسيكون السؤال : " مع من كنت تلعب ؟ " ، والذى قد يجعل الكاذب مرتبكاً . وقد تلاحظ احمرار الخدين أو الأذنين ، وذلك خاص بالبشر ؛ فإن الحيوانات لا يحدث لديها مثل ذلك الاحمرار عند التعرض لموقف محرج ، فمثل ذلك يحدث كرد فعل بشرى فقط وهو تعبير عن الوعى الأخلاقى .

- عليك باقتحام مراكز الحواس للشخص والتركيز عليها ، فالأفراد الأكثر تركيزاً من الناحية البصرية لا يمكنهم تذكر المحادثات مثلما هو الحال بالنسبة لهؤلاء الذين يركزون أكثر على الناحية السمعية ؛ وكذلك فإن الأشخاص الذين يركزون على الناحية السمعية لن يمكنهم تذكر ما كان يرتديه شخص ما فى موقف ما أو ما هى النقوش المرسومة على الحائط . أما بالنسبة لمن يعتمد على الحس فقد يتذكر درجة حرارة الجو عند قيامه بشيء ما ، ولكنه لن يتذكر ذلك اليوم وتاريخه . ومرة أخرى عليك أن تبنى علاقة مع الشخص باستخدام المصطلحات التى ترتبط بنوع الحاسة التى يركز عليها ذلك الشخص فى معاملاته ؛ فعليك أن تعرف منه القصة أو حقيقة الأمور بطريقة تبدو طبيعية بالنسبة له ولا تتعارض معه .
- عليك توجيه سؤال حدسى ، فحتى بعد تحديد القاعدة الأساسية لذلك الشخص قد يواتيك إحساس بأن ذلك الشخص يكذب عليك فيكون السؤال : " ماذا تظن ما قد يحدث إذا... ؟ " فعندما توجه مثل ذلك السؤال ، إذا كان ذلك الشخص لم ينحرف عن قاعدته الأساسية التى كونتها عن أسلوبه فى تذكر الأشياء ؛ فإن ذلك يعنى أن ذلك الشخص قد قام بدراسة

قصته جيداً ، وأعد الكثير من الأسئلة المرتبطة بها ويقوم بتغطيتها .

التخفيف من وطأة الفعل

لهذا الأسلوب طريقتان لضمان نجاحه :

١. أن تخبر ذلك الشخص بأن ما قد قام به لم يكن شيئاً فظيعًا مقارنة بشيء آخر ، فبدلاً من توبيخه بأن تقول له : " ماذا حدث لبرطمان الحلوى الذى كان موجودًا هنا ؟ " وذلك عندما ترى البرطمان محطمًا على الأرض ــ تقوم بإلقاء بعض اللوم على نفسك قائلاً : " آه ، ليتنى لم أضع برطمان الحلوى على حافة الطاولة " . فأنت بذلك تخفف من حدة اللوم على طفلك أو أيًا كان ذلك الشخص ؛ مما يدفعه إلى " الاعتراف " بسهوله بأنه دون قصد منه أوقع ذلك البرطمان على الأرض . ولكن قد تقابلك مشكلة ثانية وتكون فى حاجة إلى اعتراف آخر ؛ حيث إن الحلوى التى كانت داخل البرطمان قد اختفت ولابد أن هناك مسئولاً عن اختفائها ! وبعيدًا عن عالم الأسرة واعترافات الأبناء ودخولاً إلى عالم الجريمة ، يكون على المحقق أو المخبر أن يضع بعضاً من اللوم على المجتمع فيقول : " إنه لشىء مرعب أن نرى شخصًا يعانى هكذا ؛ فالمفترض بالبشر تقديم المساعدة أياً كانت الوسيلة المتبعة ، فعلى الأقل وضع وسادة على وجه الشخص لخنقه قد تعتبر وسيلة إنسانية لتخلصه من ظلم المجتمع ! !

٢. أن تقوم بتوجيه تهمة إلى الشخص بعيدة عما تعتقد أنه قد قام بارتكابه ؛ فبذلك قد يقبل بالاعتراف المخفف ، وهناك طريقة لاستخدام ذلك الأسلوب وهي الهجوم ، وذلك بتوجيه أسوأ اتهام ممكن فنقول مثلاً : " أنت تخدعني ، وأنا أعلم ذلك لقد شاهدت السيارة وهي بخارج الفندق " . فيقول لك : " كلا ، لقد أعطيت سيارتي لأخي يوم الأربعاء حتى يقابل زوجته السابقة دون علم زوجته الحالية بذلك " . فيقبل ذلك الشخص بالاعتراف المخفف لاستبعاد أي تفكير يرتبط بارتكابه لشيء أسوأ . ففي حالة ارتكاب الجريمة قد نجد المحقق يقول : " لقد قمنا بتصويرك وأنت في مسرح الجريمة " ، فيقول المجرم : " كلا ، لم أقتلها لكنني كنت أشاهد ما يحدث فقط " .

لقد تحدثت وسائل الإعلام عن اتهام أحد ضباط المخابرات والذي تزيد خبرته على خمسة عشر عامًا ـ بارتكاب إحدى الجرائم وتم القبض عليه وقد أثبت أسلوب " التخفيف " من وطأة الجريمة فاعليته ؛ إذ كان له الدور الرئيسي مع ذلك الرجل . وعلى الرغم من أن ذلك الضابط يعلم جيدًا أسلوب " التخفيف من وطأة الحدث " وأهميته في دفع المذنب إلى الاعتراف من خلال عمله بالتحقيقات ، إلا أن المفارقة المضحكة حقًا هو أنه تم استخدام نفس الأسلوب معه ، والذي نجح في دفعه للاعتراف بجريمته . وقد تم اتهامه بإرسال بعض الصور الشاذة لأحد الضباط في المخابرات ، وقد أنكر هذا الضابط في البداية إرساله لتلك الصور . ولكنه بعد ذلك اعترف . ولكنه أقر باستخدام جهازه

الشخصى فى التقاط وإرسال تلك الصور ، وعدم استخدامه لأجهـزة المخابرات .

ويمكننى تخيل مجرى التحقيق فى هذه الجريمة ؛ حيـث إنـه قد يُستدعى عدد من الأسئلة التى قد تدعوه إلى الاعـتراف وتخفـف من وطأة جريمته التى قام بها . فنقول له : " على الأقـل ، فأنـت لم تستخدم جهاز الجيش فى جريمتـك والـذى قـد ينـأى بـك عـن دخـول السـجن ؛ لأن الجـيش لا يتهـاون عنـد التعامـل مـع تلـك الأمور ، فحاول أن تساعدنى على تحديد التوقيت الذى يثبت أنك قد قمت بهذه الجريمة من منزلك وفى وقتك الخاص ومـن جهـازك الخاص وليس من الجهاز العسكرى " . وعليك أن تضيف إلى ذلـك قائلاً : " لا توجـد أيـة أدلـة تـدينك بتهمـة الشـذوذ الجنسـى ؛ فالجيش لا يعتقـد أنـك كـذلك ، ولكـن الشـيء المحـير هـو سـبب إرسالك مثل تلك الصور ؟ " .

وفى مواقف التحقيقـات نسـتخدم أسلوب التخفيـف لاسـتدعاء حدث معين وليس مجرد الحصول على موافقـة لفظيـة لشـىء مـا . ففى تصوير بالفيديو عُرض فى قناة " التاريخ " فـى برنـامج تحـت عنوان " يمكننا أن نجعلك تتحدث "We Can Make You Talk" كان هدفى هو الحصول على نسخة من توقيع السجين ، ففـى هـذا البرنامج يقومون بمحاكاة أو تمثيل تجـارب مشـابهة لأسـر شـخص والتحقيق معه ويقوم أحـد المتطـوعين بـدور ذلـك الأسـير ، والـذى يكون لديه معلومات حول نشاطات سرية متعلقة بعملية غير واقعية أو خيالية من نسج البرنامج . وأحد الأشياء التى يتم إخبـار هـؤلاء المتطوعين بها هو عدم التوقيع علـى أى ورقـة مطلقـا ، ولكـن بعـد عدة ساعات من التعرض للضوضاء الخافتة يبدأ التغير فى درجـات الحرارة وزيادة الضغط فيجثو الأسير علـى ركبتيـه رافعـا يديـه فـى

الهواء أو يتكئ على الحائط وهو يثنى رجليه ثم أبدأ فى استجوابه قائلاً :

" هل أنت مستعد كى تثبت لى أن ما تقوله لى هو الحقيقة بالفعل ؟ وأنك لا تكذب ؟ " .

" نعم " .

" إننى بحاجة للتأكد مما تقوله ، فهل أنت مستعد أن تؤكد لى ذلك بتوقيعك على أنك تقول الحق ؟ " ، ثم يقوم بكتابة تفاصيل القصة دون أن يتحدث عن مهمته .

فأقول له : " ضع أول حرفين من اسمك هنا ، ثم هناك وذلك كمحاولة منى أن أجعله يذعن وفى كل مرة يقوم بالكتابة يعتبر ذلك دليلاً على إذعانه . وبعد فترة يمكننى الحصول على نسخة من توقيعه ونماذج أخرى من كتابته بخط اليد ، وفى ذلك المثال يرتبط التخفيف بأن نطلب من الشخص القيام بعمل ما يبدو أقل وطأة مما كان مفترضًا به القيام به . ولا أوجه للشخص أية عبارات ليوقع عليها ، ولكنه يقوم بكتابة بعض العبارات ويوقع هو عليها . فلا توجد لدىّ مشكلة بعد ذلك فى الحصول على المزيد والمزيد من المعلومات .

تخطى الاعتراض المنطقى

عندما أقوم بتكوين سلسلة من الأحداث المنطقية حتى أقنع الشخص الذى أمامى بأن ما أقوله له أو إجابتى عليه هى الشىء الصحيح ـ أضع فى اعتبارى طريقة تفكير ذلك الشخص ، وكذلك أضع مشاعره فى اعتبارى ، فإذا كنت أتناقش مع شخص لا يتمتع بعقلية منطقية ، يكون من السهل علىّ إقناعه بمدى منطقية

ما أقوله له . فغالباً ما يكون قلب هذا الشخص هو المسيطر عليه ، فأى شىء متعلق بالصواب أو الخطأ قد يجرح مشاعره ، ولكن هذه قضية أخرى ، وفى هذه الحالة تكون طريقة " ماير بريجز " التى ذكرناها سابقاً مفيدة فى تحديد كيفية قيام الشخص بتجميع البيانات وكيفية اتخاذه للقرارات فى حياته بصفة عامة . أما إذا أردت إقناع شخص بالقيام بسلسلة من الأحداث أو الأشياء المنطقية جميعها ما عدا حدثًا واحدًا فقط غير منطقى ، فإننى أتمكن ببساطة من إقناعه بذلك الشىء غير المنطقى دون أن يشعر بذلك . فقبل أن أصل إلى تلك الخطوة غير المنطقية أثير قلق ذلك الشخص بدرجة كبيرة ؛ حتى أخرجه من حالة التفكير المنطقى ، وفى مجال التحقيقات ، أقوم بذلك من خلال الصراخ فى وجهه ، أما فى عالم الأعمال ، فلا يعد هذا التصرف مقبولاً ، ولذلك فإننى أثير شعور الشخص بالقلق والاضطراب شيئاً فشيئاً حتى أجعله يصل إلى ذروته ، ثم بعد ذلك أجعل من الأمر غير المنطقى الذى أريد إقناعه به وسيلة لتهدئته ، فأقنعه أنه إذا قام به فسينتهى اضطرابه ، فأنت بذلك تصل بهذا الشخص إلى خيارين ؛ وهو " خيارى وخيارك " أو " الخيار الأسوأ " ؛ وذلك هو الأسلوب المتبع فى تلك الحالات .

وعند ارتفاع مستوى الضغط يعبر الأفراد عن نموذج الضعف المذكور فى أسلوب " مايرز بريجز " ولن يتضح فى ذلك جانبهم القوى . ومن خلال ذلك أنت قادر على أن تضع شخصًا ما فى حالة من الضغط المرتفع وتستخدم معه الكلمات التى تتفق مع نموذجه (مثل الخير والمصداقية والاحترام) ثم تقوم بتذكيره كيف أن الآخرين يرغبون فى إلحاق الأذى به ؛ فعلى سبيل المثال ، كنت أقوم بالتحقيق مع شخصية من النمط الحساس الذى يركز

على إصدار الأحكام والذى يجب أن يصل إلى أعلى درجة من الضغط حتى تحصل منه على الإجابة الكاملة ، وبسبب ذلك المستوى المرتفع فهو يعتمد على الحدس ويبدأ فى استدعاء أحاسيسه الخاصة للاستيعاب والإدراك ، فكنت أشير ببساطة إلى الوقائع وأقول : " حتى تصل إلى نتيجة منطقية فعلينا أن نتشبث بالوقائع والقيام بالصواب " . وبتلك الكلمات تمكنت من الإيقاع به ووجدته يتفق معى فى الرأى ، وبعد ذلك واصلت معه الخطوات المنطقية التالية ووجدته يتفق مع بعض الأشياء التى قد تبدو بالنسبة له قابلة للاعتراض .

مراحل التحقيق

تمثل مراحل التحقيق الست عنصرًا أساسيًا فى مهارات تحديد القاعدة الأساسية للشخص ، وكذلك بالنسبة للأساليب المذكورة فى ذلك الفصل مثل أساليب الاستجواب ، والتخفيف من وطأة الحدث ، فعندما تبدأ فى عملية استخراج المعلومات ستعمل كل جوانب شخصيتك المختلفة من أجل الوصول إلى ما تبغيه ، فجميع أبعاد شخصيتك ستظهر من خلالك ، وتلك الجوانب لديك ستساعدك على تصفية حواسك البصرية والسمعية وطريقة تعاملك معه ، فعليك استغلال جوانب شخصيتك المختلفة من خلال تقييم المعلومات التى لديك عن الشخص وتقييم الشخص الذى أمامك.

القدرة على التحكم

فى الحياة الواقعية ، قد لا تتمكن من تحقيق جميع القواعد والشروط النظرية التى يمكنك القيام بها فى التحقيقات . فلن

يمكنك مثلاً إجبار الشخص على الجلوس في مكان ما ، ولن يمكنك أيضاً تحديد هل ستسمح له بإكمال عبارته أم لا .. وبالرغم من ذلك فإن الفرصة مازالت لديك لتتمكن من التحكم في الأمور من خلال اتخاذ خطواتك للتأثير على البيئة المحيطة بالشخص والحوار فيما بينكما .

أولاً : عليك أن تتعامل مع كل عناصر التخطيط والإعداد وهي : الطقوس أو العادات ، وخلفية المعلومات والزى ، شكل المكان ، وبالنسبة لشكل المكان عليك التأكد من معرفة مكان لقائكما جيداً . وعند بداية الحديث حول المعلومات المهمة عليك ألا تختار مكان لقائكما بشكل عشوائي كما أن تقول : " دعنا نتقابل في مكان ما في ٢٤ شارع ... لتناول القهوة " . فقد لا تتمكن من التحكم في الأمور في تلك الحالة إن لم تكن قد تعرف تجهيزات ذلك المكان .

وخطوتك التالية هي بداية التفاعل دون الانفعال ، فسواء كان التعامل يخص العمل أو العلاقات الخاصة فلا تدع انفعالاتك تسيطر على الأمور .

ولقد قامت إحدى السيدات بمثل ذلك بإتقان شديد مع أحد عملاء الشركة التي تعمل بها ؛ حيث قام العميل بالسيطرة على مجرى الحديث قائلاً لها : " أريد التحدث بشأن الفاتورة " وكان ذلك من خلال بريده الالكتروني ، إذ لم يكن هذا العميل راغبًا في دفع الفاتورة نظير الخدمة التي قدمتها الشركة التي تعمل بها . فاتصلت به تليفونياً ثم قالت " حسناً ، إليك بعض الأخبار الحسنة " . وتحدثت إليه بشأن التقدم في المشروعات الخاصة بالشركة فقالت له : " أعلم أنك تريد التحدث بشأن ما لدينا من أعمال " . وبذلك جعلت نفسها المتحكمة في مجرى الحديث ووجهته نحو ما يريح العميل واستمرت في ذلك حتى قللت من

حدة شعوره بالضيق ، وفى النهاية وصلت مع العميل إلى تسوية ، وبدأ فى دفع الفاتورة بالتقسيط من خلال جدول .

أحياناً قد تحتاج إلى استخدام أساليب الشخص الذى تتحدث معه فى الحوار ، وأحياناً تجد أنك بحاجة إلى استبعادها تماماً . فإن ذلك يعتمد على نوع الموقف الذى أنت بصدده ؛ ففى الحوار السابق كانت تلك الصديقة مضطرة إلى تغيير الموضوع الحوارى ؛ فعندما يرسل إليها العميل بتلك الرسالة على البريد الإلكترونى فقد تحتاج إلى عرض أساليب حوارية توضيحية له حتى لا تفقده كعميل من عملائها فقد تقول : " أرغب فى توضيح نتائج المشروع ونسبة تطوره وما هى النتائج التى ستتبدى لنا فى المرحلة المقبلة من المشروع " ، مع تجنب أية أساليب قد تتسبب فى إنهاء الصفقة معه .

وبصفة عامة ، فإن الناس يتحكمون فى مجرى الحديث من خلال أسلوب الشخص الذى أمامهم فى التحاور معهم ، فإنهم إما يتحاورون بنفس الأسلوب أو يغيرون منه بالشكل الذى يمنحهم ذلك التحكم .

القدرة على التواصل

لقد ذكرت فى الفصل الثانى من هذا الكتاب عوامل تحقيق التواصل مع الشخص الذى أمامك أو أى شخص آخر (من خلال معرفة حواس التواصل لديه ـ تلك الحواس التى يركز عليها فى التواصل أكثر من غيرها ، وكذلك من خلال تصنيف نمط أو أسلوب الشخص فى تلقى المعلومات والأشياء وتذكرها) وفى التحقيقات مع السجناء ، غالباً ما أرغب فى التواصل معهم بشكل

سلبى بما يتناسب معهم ، بعبارة أخرى ، أقوم بتحديد الحاسة التى يركز عليها السجين فى التواصل ، وكذلك أصنف أسلوبه حتى أتمكن من التحدث معه بلغته وأسلوبه ؛ حتى إذا كان ذلك بشكل سلبى ، أما فى حالة محاولتك لمعرفة أو انتزاع معلومة من شخص تعرفه أو من زميل العمل ، فغالباً ما سترغب فى أن يكون التواصل معه بشكل إيجابى . وهناك العديد من الإشارات أو الدلالات التى تساعدك على معرفة نمط هذا الشخص ، وما إذا كان يركز على الحاسة أو الناحية البصرية أو على أية حاسة أخرى فى التواصل ، فإذا كانت السيدة التى أمامك مثلاً شديدة التدقيق فى ملابسها وترتدى مصوغات تتناسب مع ملبسها ، فيمكنك أن تستنتج أنها تركز على الناحية البصرية ، وإذا كان مكتب صديقك يعكس اهتمامه بالفن وذوقه الرفيع فى اختيار الألوان ، فإنه كذلك يركز على الناحية البصرية ، ولكن قد يصعب عليك قليلاً تحديد الشخص الذى يركز على الجانب السمعى ، فأنا شخصياً واحد منهم . إن أحد الدلائل المحتملة هو أن ينظر الشخص السمعى بجانبى عينيه عند محاولة تذكر معلومة ما . وهناك دليل آخر محتمل على أن الشخص معتمد على الجانب السمعى وهو : أذنه الكبيرة ، فأنا لست الشخص الوحيد ذا الأذن الكبيرة الذى ينتمى إلى ذلك النمط السمعى من الأشخاص ، وهناك إشارة أخرى لذلك إذا أقر الشخص بحبه للموسيقى ، فإن كان ذلك الشخص يضع فى مكتبه مكبرات للصوت فستتأكد أنه من تلك الفئة ، وأصعب الأنماط فى التعرف عليها هو النمط الحسى ، فقد تستنتج أن ذلك الشخص من تلك الفئة إن كانت له هوايات رياضية ويرتدى ملابس مريحة ويقول لك أشياء مثل : " أشعر

بالراحة تجاه ذلك " ، بينما يقول لك الشخص المعتمد على حسه البصرى : " أرى أن ذلك قد ينجح بالفعل " .

عليك تركيز انتباهك عند تصنيف أسلوب الشخص فى تذكر المعلومات والأشياء وكذلك كيفية تلقيه لها ، فهناك العديد من الصراعات التى قد تتسبب فى إنهاء الاتفاقيات بسبب اختلاف الأنماط والأساليب بين العملاء وأصحاب الشركات ؛ حيث يكون العميل من نمط الأشخاص الذين يهتمون بالتفاصيل الدقيقة ، بينما يكون صاحب العمل من هؤلاء الذين يهتمون بالصورة الكلية أو العامة للأمور دون تفاصيل ، وقد يحصل التعارض أيضاً بين مدير يهتم بالتعاقب والترتيب ، بينما يكون الموظف التابع له من النمط العشوائى ، وقد كان لى أصدقاء يعانون نفس المشكلة وهى تناقض الأساليب ، ولكنهم كانوا يدركون ذلك مما كان يجعلهم دائماً يتجنبون المشكلات وسوء الفهم ، فعلى سبيل المثال ، عندما كان أحدهم يسأل : " ما الجديد ؟ " قد يدرك الآخر أنه لا يرغب فى معرفة الأخبار الجديدة بصفة عامة ، ولكنه يرغب فى معرفة التفاصيل ، أما إذا قام أحدهم بتوجيه نفس السؤال فسيكون الآخر مدركاً أنه لا يرغب سوى فى معرفة حدث أو اثنين مهمين فقط مما قد وقع لديه من أحداث اليوم .

وتعزيز تلك العلاقة التواصلية يتم من خلال التواصل مع إيقاع أسلوب تنفس ذلك الشخص بشكل مناسب ، فعندما يكون الشخص غير مسترخ ولا يشعر بالارتياح فستجد أن إيقاع تنفسه يبدو مضطرباً أو مختلفاً عما كان فى الأحوال العادية . فإذا تمكنت من رؤية وملاحظة ذلك الإيقاع فى الحالات العادية ، فسوف تتمكن من أن تجعله يستعيد حالته العادية مرة أخرى ، حتى يبدأ فى الإحساس بالارتياح والتواصل معك .

تمرين

استمع إلى برنامج حوارى أو شاهده ، مثل " فريش إير " على قناة NPR أو برنامج " عرض إلين دى جينرز " أو " عرض الليلة " ، وعليك أن تحدد شخصيات هؤلاء الأشخاص المشاهير أو شبه المشاهير الذين سيتم التحاور معهم فى تلك البرامج من خلال فحص الجانب الحسى الذى يركزون عليه فى التواصل وكذلك من خلال تصنيف نمطهم .

استخدم الأسلوب المناسب

ما الذى سيجعل ذلك الشخص يتحدث ويدلى بما لديه ؟ الأساليب التى قد قمت بعرضها عليك فى هذا الفصل لا يمكن أن يتم التعامل بها بشكل عرضى ؛ فأنت تعلم أنك عندما تحاول القيام بصفقة كبيرة مع المدير ، لا يمكن أن تلجأ إلى استخدام أسلوب خفض الكرامة والأنا أو العنف فى التخويف ؛ فستكون بذلك قد ارتكبت خطأ كبيرًا يجعلك تفقد الصفقة . فعليك أن تحدد اختياراتك قبل بدء العمل بها ، ثم أرجئ بقية الأساليب الباقية . وتلك العملية ستساعدك على سرعة تحقيق ما تريد حتى تصل إلى معلوماتك بشكل أكثر تلقائية .

وجّه أسئلة تضعك فى طريق معين

يجب أن تمزج بين الانفعال والمنطق ، فعليك أن تكون منطقيًا فى مرحلة الاستجواب ، وفى نفس الوقت عليك بتدعيم أسلوبك للاحتفاظ بذلك الشخص فى حالة انفعالية معينة .

وفى مجال العمل قد يبدو لك غريباً أننى أركز على الناحية الانفعالية أكثر من غيرها ، ولكن فى حالة مثل محاولة بيع جهاز كمبيوتر ، أو أن تحاول كسب صفقة تجارية أو أن تطلب من رئيسك زيادة راتبك فعليك أن تذكّر ذلك الشخص أنك قادر على تخليصه من مشاكله وتحقيق السعادة ، فتلك إذن هى الاستجابات الانفعالية ، وقد تتمثل تلك المشاكل فى عدم كفاءة العمل ، أو سوء الصورة العامة للشركة ، أو إمكانية فقدان أحد أفراد طاقم العمل ، وقد تتمثل قدرتك على تخليصه من مشكلاته فى تقليل حجم التكاليف ، أو رفع قيمة الفوائد أو زيادة الولاء للشركة بين العاملين ، ومن خلال الممارسة سوف تتمكن من استخدام أنواع الأسئلة المختلفة مثل الأسئلة المباشرة ، والتحكمية ، والقيادية والمختلطة ، وفى الأقسام التالية سأقدم لك مرشدًا لاستخدامها .

متابعة العناصر الإرشادية أو الدلائل للشخص

من أهم العناصر التى يجب على المحقق الحرص عليها ـ متابعته للعناصر الإرشادية ؛ حتى يحدد النقاط التى تحتاج للفحص أثناء الحوار ليس فى وقت التحقيق ولكن متابعتها بعد ذلك ، ولذلك تقوم بتدوين النقاط التى دارت فى المحادثة ، ونفس الأسلوب فى متابعة العناصر الإرشادية ، أى تلك التى قد تدلك على شىء قد ينجح إن كنت فى مقابلة مع العديد من الأشخاص

ولا ترغب فى الابتعاد عن نقطة أساسية تحتاج للاهتمام بها ، وقد لا يبدو استخدام ذلك الأسلوب مناسباً عند التحاور مع زوجك من أجل الوصول للمعلومات .

ويمكن متابعة العناصر الإرشادية لذلك الشخص من خلال العودة إلى نفس النقطة عدة مرات أو أن تحوم حول تلك النقطة . وهناك أسلوب آخر هو تفجير المعلومات فى الحال ثم توجيهها نحو الشخص الآخر ، وقد تساعدك طبيعة عناصر ذلك الشخص الإرشادية فى تحديد نوع الأسلوب المستخدم .

ويعتمد جزء كبير من أسلوبك على ذلك الشخص أيضاً ، فإن كان ذلك الشخص يركز على تتابع الأحداث ؛ فقد تحتاج إلى استخدام أسلوب يحبطه ، فيكون لدى الشخص سلسلة من الأحداث أو المفاهيم ، وقد تتمكن من إرباكه بتوجيه أسئلة تخرج به عن نطاق تفكيره . وإن كان ذلك الشخص ممن يركزون على أهمية الحدث ، فقد تهتم بمتابعة العناصر الإرشادية لديه فى الحال .

عندما تركز على الوصول إلى المزيد من المعلومات وتتخذ طريقك نحو ذلك فأنت بذلك توضح للشخص أهمية وقيمة تلك المعلومات بالنسبة لك ، فعليك أن تسأل نفسك ، هل يمكن أن تتعرض النتائج للخطر إذا علم ذلك الشخص أن تلك المعلومات تمثل أهمية شديدة بالنسبة لى ؟ وأسلوبك هنا سيساعدك على التظاهر بالاهتمام بمختلف جوانب الحديث ، بينما تقوم بالتركيز الداخلى على العنصر المطلوب .

الإنهاء

فـي لقـاءات العمـل نسـتخدم عبـارة معروفـة لإنهـاء الحـديث وهي : " شكراً على وقتك الثمين ؛ إننى أقدر ما قدمتـه لى " ، ثـم تبدأ فى أن تقول له : " لقد قمت بإنجاز ثلاثـة مـن أهـدافك وأنـا قمت... " ولكـن فـى حالـة الاسـتجواب ، قـد أقـول للأسـير : " سوف أفحص مدى حقيقة ما قلته لى ، " وقد أمـنح ذلـك السـجين " واجباً منزلياً " قبل أن أرسل به إلى خليتـه فـأقول لـه :" عنـدما أتحدث إليك ثانية أرجو منك أن تتـذكر المزيـد حـول رقـم السـلاح الذى تعمل عليه " .

وهناك عناصر رئيسية تساعد على عملية التذكر :

- مواصلة متابعة العناصر الإرشادية أى تلك التى قد تـدلك علـى شىء ، فتلك العناصر قد تأتى فى أيـة لحظـة إلى ذهنـه سـواء قمت بتوجيـه سـؤال أم لا ، فعليـك متابعتهـا فـوراً أو تـدوين ملاحظات حتى لا تنسى الأفكار .
- استخدم أسلوب الإنصات الإيجابى : حيث إن هـذا الأسـلوب يتناقض مع أسـلوب الإنصـات السـلبى أو عمليـة التعامـل مـع الأصوات بلا مبالاة على الرغم من دخولها فى أذنيـك ولكـن لا تستخدم عقلك فى تفسيرها ؛ فعليك أن تسـتثمر حواسـك أثنـاء عمليـة الإنصـات . لـذلك عليـك أن تلاحـظ درجـة صـوت الشخص ومدى تغيرها أثنـاء الحـوار ، وكـل جـزء فـى صـوته وحركات الجسد وطريقة التعبير اللفظى عن المعنى .

- التواصل بالعين : ستكون قادراً على الانعكاس بفاعلية أكثر لتكتشف الانحرافات عن الحالات العادية فى تعبيرات الوجه للشخص .
- تحديدك لنوع الدور الذى تقوم به : فإن لم تكن تقوم بلعبة تبادل الأدوار المتوقعة فأنت بحاجة إلى أن تكون ثابتًا فى طريقة العرض وأن تتذكر من هو الشخص الذى "ستدعوه للرقص" أى إنك أثناء التحقيق قد تلجأ إلى لعب دور مختلف عن شخصيتك الحقيقية ، وعليك أن تضع فى اعتبارك دائماً أن يتناسب ذلك الدور مع الشخص الذى أمامك .
- الانتقال إلى المرحلة النهائية : عليك أن تعطى للشخص واجبًا منزليًا أياً كان ذلك الشخص ؛ فإن ذلك يتركه يشعر بأنك أصبحت مرتبطاً به ، ففى الاجتماعات الخاصة بالعمل قد نقول : " سوف أستدعى مساعدك غداً للحصول على تلك الأرقام " ، أو تقول فى التعاملات الخاصة : " لا أتوقع منك الإجابة عن ذلك الآن ، علينا أن نعطى لأنفسنا مهلة للتفكير ونعود ثانية للحديث بذلك الشأن غداً " .

والآن كن مستعداً لاستخدام الوسائل والأساليب معاً للوصول إلى ما ترغب إليه سواء فى مجال العمل أو فى مجال العلاقات الشخصية .

الجزء الثالث :

تطبيق الوسائل في الحب

الفصل السابع

الاكتشاف

فهم قصة " عطيل "

عند إعدادى لكتابة هذا القسم قمت بمشاهدة عرض " أوبرا وينفرى " فى حلقة كانت تتحدث فيها عن الخيانة الزوجية ، أولاً وقبل كل شيء فإذا كنت قد وقعت فى الخيانة الزوجية ولم تتخلص من جميع الآثار النفسية لهذا الذنب فلا تذهب إلى برنامج " أوبرا " وتقف أمامها وجهاً لوجه ؛ لأنها ستكشف خيانتك أمام الجميع ، وسوف تعتبرك النساء فى ١١٩ دولة كشخص خاسر ؛ فظهر رجلان كان أحدهما فى حالة مزاجية سيئة ؛ حيث كان ينظر بعينيه إلى أسفل يمينه ، وتلك الحالة الانفعالية قد تعنى أنه يعانى حالة شديدة الندم ، أو يمكن القول بأنه قد واتاه إحساس مرعب لاكتشاف ما فعله وعرضه على شاشات التليفزيون العالمية ، ويمكن القول بأن إحساسه كان خليطاً من هذا وذاك معاً ، ولقد كان موقفه ضعيفاً عندما حاول البدء فى حديثه ، ثم قام بمواجهة المحققة الرائعة " أوبرا " ، ومازلت أتعجب ، لماذا لم يسأل نفسه هذا السؤال : " ما هى القيمة التى ستفيد علاقتى عند ذهابى لحضور مثل هذا العرض ومواجهة الإحساس بالذل أمام ملايين البشر ؟ " .

وعند بدء الحديث حول كلتا القصتين مع الأزواج ، حاولت " أوبرا " أن تسترجع مع كلا الزوجين لحظة اكتشاف الخيانة : كيف كان إحساسها ؟ كيف كان تصرفهما ؟ فالسيدة التى استمر زوجها فى خيانتها كانت تواصل إنكار ما حدث غير مصدقة إياه ، والسيدة التى استمر زوجها فى إخفاء عواطفه بحركات عينيه صرخت ببعض الكلمات السيئة بعد أن تأكدت من خيانته . وكان فى إمكان كلتا السيدتين اكتشاف علاقات زوجيهما قبل ذلك الوقت بكثير والتمكن من إنقاذ العلاقة قبل أن تضطرب ولكنهما لم يكونا يحملان أية شكوك ، كذلك لم تكن أى منهن قادرة على كشف الكذب .

ونظرًا لأنك تقرأ تلك الصفحات ، فقد تكون مختلفاً عن الأمثلة السابقة ، فهناك شكوك لديك ولن تتراجع عن التأكد منها ، لكنك تريد فقط أن تعلم كيف ستعد للمواجهة والتى إما ستؤكد ما لديك من شكوك أو ستنفيها .

فالتحدى الأول الذى ستواجهه سيكون هو ضرورة أن تكون منطقيًا وعقلانيًا ، ففى علاقاتك الشخصية تكون لديك مفاهيم وتوقعات عاطفية تختلف عن توقعاتك فى علاقات مجال العمل : سيكون لديك طقوسك أيضاً التى ستدفعك إلى التفاعل مع زوجك بشكل ما ، وعندما يبدأ رفيقك فى اتخاذ خطوة فسيرتبط بذلك اتخاذك أنت أيضاً لخطوة ، وعند استخدامك للأساليب الموضحة هنا لديك سيكون من السهل عليك تفسير الأمور بشكل سليم ؛ فلا تكن مثل " عطيل" عندما استنتج من خلال البراهين أن زوجته البريئة " ديد مونة " قد قامت بخيانته ؛ فقد تدمر شكوكك أيضاً قدرتك على الحكم بشكل سليم ، وعليك أن تتعامل مع الأمور بعقلك المعرفى .

إن الأفكار والأفعال التى قد تساعدك على التخلص من الحالة المزاجية المضطربة لتصل إلى الأفكار المعرفية بسهولة وسرعة هى التى نلخصها فيما يلى :

- التصور : سوف ترى هؤلاء ممن يريدون وقف انهمار دموعهم يحاولون النظر إلى أعلى أو تحريك عيونهم نحو اليسار لأعلى حتى يتمكنوا من السيطرة على أنفسهم وعدم البكاء ، إن ذلك هو سلوك غريزى سيمكنك القيام به حتى تستخدم ذاكرتك فى تهدئتك وقد تكون لاحظت السلوك المناقض لذلك ، فأولئك الذين يرغبون فى التعبير عن انفعالاتهم نجدهم يوجهون عيونهم ناحية أسفل اليمين حتى تنهمر الدموع .
- وضع قائمة : إن ذلك يشبه المثل القائل : " استمر فى عد الغنم حتى تتمكن من النوم " ؛ فلقد قالت لى صديقة إنها تتمكن من تهدئة نفسها من خلال النظر فيما حولها فى الغرفة ، ثم تضع قائمة ذهنية بكل عمليات التجميل التى يمكن لمن حولها فى الغرفة القيام بها حتى يصبحوا أكثر جاذبية ؛ وذلك التمرين يعطى تأثيراً مزدوجاً ؛ حيث يجعلها تشعر بالقدرة على التحكم فى الموقف والتحكم فى نفسها أيضًا .
- انقبض ذاتيًا : إننى لا أعنى ذلك المعنى حرفيًا ، ولكن المهم هو أن تتمكن من تغيير حالتك الجسمية بغية أن تتغير حالتك الذهنية بنفس الشكل أيضاً . فلا شك أنك قد شاهدت أفلامًا أو مسلسلات يومية يبدأ أحدهم فيها بالبكاء الشديد الهيستيرى فيأتى شخص آخر ويصفعه على وجهه فيبدأ فى التوازن ويعود إلى حالته الطبيعية . فنفس الشىء ينطبق هنا

ولكن عليك أن تجد طريقة لتقوم بذلك بنفسك ، فهناك طقوس من كل الأنواع التى تناسب مستوى قلقك أو خوفك .

ومعرفتك الجيدة بالشخص قد تكون ميزة كبيرة عندما تسعى إلى كشفه وهو يحاول الكذب ؛ فسيكون لديك أسبابك حتى تبدو حذراً وأكثر ميلا للشك ، وذلك إذا كان زوجك يبدأ فى تغيير روتينه لأسباب غير واضحة ، وإن كانت زوجتك التى تعتاد مغادرة المنزل دون أن تضع مساحيق تجميل ؛ لأنها تذهب إلى الجمانيزيوم قبل العمل قد بدأت تغادر المنزل فى نفس الموعد وهى تضع مساحيق التجميل ، فعليك أن تتساءل عن السبب ؛ فلقد اتخذت قراراً واعياً بتغيير نموذجها السلوكى، وبالمثل قد يكون زوجك معتاداً على وضع مفاتيحه فى مكان محدد عند عودته من العمل ثم يقرأ البريد ويغير ملابسه ويتناول مشروبه، وفى أحد الأيام، قد تلاحظين أن روتينه اليومى قد تغير ؛ فقد أصبح يلقى بمفاتيحه فى أى مكان ، ويتجنب مراجعة البريد ويتناول مشروبه قبل تغيير ملابسه ؛ فلماذا يغير شخص ما عاداته التى اعتاد القيام بها لمدة عشر سنوات بنفس الأسلوب ؟ فإن تغييره اللاواعى لسلوكياته المعتادة يدلك على شىء ولكنك مازلت لا تدرى ما هو . فعندما يغير رفيقك عادات النظافة الشخصية فقد يكون لذلك مدلول خاص يشير إلى أسباب خفية قد ترجع إلى إصابته بمرض أو عدم إخلاصه ؛ فالروتين اليومى للشخص يساعدك على تكوين قاعدتك الأساسية عنه ، كما هو الحال فى التحقيقات ، فإن تغيير الروتين اليومى قد يدل على تعرض الشخص للضغط وليس بالضرورة يدل على أنه مخادع . وكشف الخداع هو فن فى الأساس ، وأنت تمتلك وسائله !

دعنا نبدأ مثلاً ونقول إنك تلاحظ شيئاً ما يبدو غريباً على الشخص ، لا تحاول أن تضع قاعدة أساسية لذلك الشخص واستخراج المعلومات منه فى نفس الجلسة ؛ فأنت بذلك تستخدم أسلوب " عطيل " فتتخبط بسبب انفعالاتك ، وتفقد السيطرة على نفسك ، وفى هذا الفصل سوف أركز لك على كيفية تحديد القاعدة الأساسية .

سوف أعود ثانية إلى الحوار الخاص بـ " سامنثا " وزوجها المذكور فى الفصل الخامس ؛ حيث باءت محاولاتها لاكتشاف أمره بالفشل . والآن عليك أن تراقبها وهى تتقن استخدامها لأساليب تحديد القاعدة الأساسية للشخص وأساليبها الخاصة وخطط الاستجواب ، علماً بأنها قد استخدمت مهاراتها بشكل جيد فى مقابلتها مع المدير ونجحت هذه المرة فى عقد الصفقة معه .

المشهد : محاولة كشف الكذب مع الزوج

عادت " سامنثا " إلى المنزل بعد نجاح لقائها مع العميل المستقبلى والتقطت البريد الموجود لديها ، ووجدت أن زوجها قد حصل على بطاقة من زوجته السابقة ، إلا أنه لم تكن هناك مناسبة لعيد ميلاد أو مناسبة خاصة تستدعى إرسال هذه البطاقة . وتبادر إلى ذهنها فكرة وحيدة ، وهى أن تلك البطاقة ربما تكون بهدف الشكر . لقد قام " بيل " بوعدها بعدم رؤية زوجته السابقة أو إرسال المال إليها لتكمل تعليمها الجامعى ، ولقد اعتقدت أنه قد توقف عن ذلك بالفعل لبضعة أسابيع ماضية عندما كان

يتحدث بشأن شراء منزل جديد ، ومن خلال خطواتها التالية كـان عليها الاختيار بين اختيارات ثلاثة :

١. مواجهته .
٢. تحديد ما إذا كان يخدعها أم لا ، ثم بعد ذلـك تعلـن لـه أنـه يكذب عليها فى شىء ما وهى تعلم ذلك .
٣. أن تضـعه فـى موقـف ؛ حيـث لا يجـد مفـرًا مـن إخبارهـا بالحقيقة .

ولم ترغب فى الاختيار الأول حتى لا تبـدو مثـل الحمقـاء فـى حالة خطأ تخميناتها . كذلك فلقد كانت تدرك من خـلال زواجهـا السابق الفاشل أن المواجهة قد تـؤدى إلى إثـارة انفعـالات عنيفـة . وبـالطبع لم يكـن " بيـل " مثـل زوجهـا السـابق ، ولكـن تلـك الانفعالات ما زالت محفورة فى ذاكرتها .

واختارت " سـامنثا " اسـتخدام مهاراتهـا الجديـدة فـى كشـف الكذب لكى تعرف ماهية الأمر . ولقد عرضت عليكم نهايـة القصـة باستخدام الخيارات الباقية ؛ لكى نعلم كيـف يمكنهـا الوصـول إلى نفس الاستنتاجات بطرق مختلفة .

" سامنثا " تستخدم الاختيار الثانى

أبعدت عن شخصيتها دورهـا الـذى تلعبـه فـى العمـل كمـديرة تنفيذيــة عنـدما أرادت تكـوين قاعـدة أسـاسية لزوجهـا وقـررت " سامنثا " أن تقـوم بـدور الزوجـة اليقظـة عنـد تحديـدها للقاعـدة الأساسية عنـد تحاورهـا مـع " بيـل " ، فبعـد أن عـاد إلى المنـزل ووضع مفاتيحه فى مكانها المعتاد وبدأ فى مزاولـة طقوسـه اليوميـة

فقام بتناول وجبة خفيفة ، عادة تكون حفنة من الفول السودانى أو شريحة من الجبن ؛ فبدأت الحديث قائلة :

" كيف كان يومك ؟ " .

فأجاب : " كالمعتاد " .

فسألت : " متى وصلت إلى عملك ؟ " فأجاب : " فى الثامنة "

وبعد انتهائهما من الحديث الموجز كانت " سامنثا " تعلم أنها بحاجة إلى توجيه أسئلة إليه حتى تحدد ما إذا كان يخدعها أم لا ، وتلاحظ انفعالاته وهى أشياء ربما لا يلاحظها الكثير من الأزواج إلا عندما يبدأون فى ملاحظة ردود أفعالهم بتأنٍّ .

بدأت " سامنثا " بتوجيه سؤال التحكم . متى ستعاد مباريات كرة القدم الخاصة بابن أخيك ؟ هل ستكون فى عطلة نهاية الأسبوع فى الثامن عشر أم فى الخامس والعشرين من الشهر ؟ فوجدته ينظر إلى ناحية أعلى اليسار ليتذكر التاريخ وقال : " أعتقد أنه علىّ أن أقدم له هدية لأن فريقه سيصعد إلى الدور النهائى ، وأنا أعلم أنه يحتاج إلى أسطوانة جديدة تحمل تلك الأغنية . ماذا كانت تلك الأغنية ؟ " ومرة أخرى لاحظت أن عينيه تتجهان ناحية اليسار ليتذكر الأغنية ، وفى المساء واصلا الحوار دون محاولة فتح الموضوع المفترض الحديث فيه ، فلقد أصبحت " سامنثا " تدرك اتجاه عينى " بيل " واستجاباته الجسدية عند تلقى مختلف أنواع الأسئلة . وبدأت تستمتع بتوجيه الأسئلة أيًا كان نوعها حتى تلاحظ استجاباته بغض النظر عما كانا يتناقشان فيه ، ولم يتمكن بذلك أن يلاحظ اختلاف ذلك الحوار عن أى حوار آخر قد تم فيما بينهما من قبل .

وبعد تحديدها لقاعدته الأساسية بدأت فى اليوم التالى عملية جمع المعلومات ، فاتصلت بمكتبه فى الثامنة والنصف صباحاً لتتحدث معه بخصوص شيء ما ، واكتشفت أنه لم يكن هناك ، ولم تفكر فى أى شيء ، ولكنها مرت بسيارتها على مكتبه ، فوجدت أن سيارته لم تكن أسفل المكتب فى مكانها ، وفى نهاية الطريق وجدتها أسفل إحدى الكافتيريات ، فقالت محاولة أن تهدئ من روعها : " حسناً لم يكن ذلك ما أتوقعه " ثم توجهت نحو مكتبها ، فقابلت أحد جيران أخى زوجها ، الذى يدعى " بوب " فصاح هذا الجار قائلاً لها : " سامنثا " ، لقد شاهدت زوجك صباح اليوم يركن سيارته لدى منزل " بوب " ، ياله من رجل ظريف ! لا يمكننى أن أصدق كم من المرات وهو يساعد أخاه ويقدم له سيارته ، ربما سيكون من الأفضل أن يشترى له سيارة جديدة " .

وعندما سمعت" سامنثا " ذلك عاد ضغط دمها إلى معدله الطبيعى وقالت فى نفسها : " إذن فالمشكلة هى فى شقيق " بيل " ، حسناً مازال لدىّ بعض الأمور المثيرة التى يمكن من خلالها تحقيق أغراضى " .

ثم أضاف ذلك الجار قائلاً: " أرجوك أن تخبرى " بيل " أننى متأسف لأننى لن أتمكن من مشاركته مباراته هذا الصباح " .

فقالت له : " إذن فهو يلعب الجولف ؟! " .

فقال: " آه ، أرجوك تظاهرى كأننى لم أخبرك ، حسناً " .

أصبحت " سامنثا " الآن متأكدة من موقف " بيل " ؛ فهو على الأقل يرغب فى إخفاء شيء واحد عنها ، وسوف تستخدم ذلك حتى تعرف ما هى بحاجة إلى معرفته .

وفى المساء قامت " سامنثا " بتبادل التحية معه كالمعتاد فيما عدا أنها قد قامت بدور الفتاة الجذابة بدلاً من القيام بدور الزوجة اليقظة ، وسألته : " كيف كان يومك ؟ " .

" كالمعتاد " .

" ومتى وصلت إلى عملك ؟ " .

" فى الثامنة " .

" رائع ، لقد اتصلت بك فى الثامنة والنصف لأسألك إن كنت ترغب فى مشاهدة فيلم ما هذه الليلة ولم تكن هناك " . فى تلك اللحظة لاحظت اضطرابه العصبى ؛ فواصلت السؤال : " هل كان لديك موعد ذلك الصباح ؟ " ، وكانت توجه إليه السؤال ببراءة .

فأجاب : " لقد ذهبت مع اثنين من الموظفين بالمكتب لإنهاء بعض الأعمال " .

فوجهت إليه تهنئتها ؛ ولكن حدثت نفسها بأن تلك الإجابة " ممتازة ياعزيزى ! " وكانت تعلم أنه قد بدأ فى مباريات الجولف والتى تغير الشمس فيها لون بشرته فسألته : " هل تشعر بشىء ؟ " ، إن وجهك يميل إلى اللون الأحمر " .

فأجاب : " إننى بخير وأنا لا أرغب فى الكذب عليك ، لقد مارست لعبة الجولف هذا الصباح " .

فقالت : " لا تبال ؛ فكل شخص يحتاج إلى وقت للراحة ؛ فالأمر إذن لا يتعلق بقيامك بعلاقة أو شىء من هذا القبيل ؟ لماذا تفكر بألا تخبرنى بشىء قد قمت بفعله ؟ " .

وهنا لاحظت أن عينيه تتجهان ناحية اليمين وسرعان ما حولت الحديث نحو شراء منزل جديد ، فوجدت أن عينيه تتجه إلى نفس الاتجاه . كان ضعفه يزداد وحالته الانفعالية تشتد فوجهت إليه سؤالاً بسيطاً : " ماذا ألمّ بك يا عزيزى ؟ " ،

وأخيراً تمكنت من أن تجعله يعترف بأنه يرسل مالاً لزوجته السابقة حتى تستكمل تعليمها الجامعى .

" سامنثا " تلجأ للاختيار الثالث

(فى هذا الحوار بعد أن علمت " سامنثا " بكل شىء يتعلق بالسيارة وكل الأمور المتعلقة به قررت أن تستخدم معه الاختيار الثالث المختلف) .

بعد تلك الأمسية قامت " سامنثا " بتحية " بيل " بطريقتها المعتادة ، ولكنها هنا قامت بدور المدير التنفيذى دون أن تكون الزوجة اليقظة أو الفتاة الجذابة .

" كيف كان يومك ؟ " .

" كالمعتاد " .

" متى وصلت إلى عملك ؟ " .

" فى الثامنة " .

" حسناً ، لقد اتصلت بك لأتحدث معك فى موضوع ما ولكنك لم تكن هناك " . هنا لاحظت اضطرابه فواصلت : " هل كان لديك اجتماع هذا الصباح ؟ " .

" لقد ذهبت مع اثنين من موظفى المكتب لإنهاء بعض الأعمال " .

فهنأته محدثة نفسها عن إجابته المفتعلة ، ثم قالت له : " تبدو أحمر اللون قليلاً . هل أنت متأكد أنك لم تمارس لعب الجولف ؟ " .

حسناً لقد هزمتنى . لقد لعبت الجولف سريعاً مع " تيد " و " بيل " موظفى المكتب " .

" من الذى قام بالقيادة ؟ " .

" ماذا تعنين ؟ " .

" عندما مررت بكافتيريا " كومفى " فى طريقى إلى المكتب شاهدت سيارتك هناك وبذلك فلم تكن أنت قائدها " .

لاحظت " سامنثا " أنه قد بدأ فى الاضطراب فارتفع حاجباه فى دهشة وضاق فكه وارتخت ذراعاه ، فكان فى حالة انفعالية واضحة ، وقبل أن تعطيه الفرصة ليقول لها إنه قد أعار سيارته لأخيه واصلت حديثها : " لقد أرسلت زوجتك السابقة بطاقة لك بالأمس ، هل تعتقد أننى حمقاء ، إن كانت ترغب فى توجيه رسالة حب إليك كان من الأفضل لها أن تستخدم البريد الإلكترونى " ، وهنا لاحظت أن عينيه توجهتا إلى أسفل اليمين ثم توجهتا إليها مباشرة وهو يقول :

" كلا ، لقد اقترض أخى سيارتى ولا أعرف سبباً لوجودها عند الكافتيريا ، ولقد كانت تلك البطاقة بطاقة شكر منها لى لأننى قد أرسلت إليها بعض المال لمساعدتها فى الدراسة الجامعية " وهنا استحسنت " سامنثا " قدراتها على استخدام أسلوب التخفيف من وطأة الحدث حتى تدفعه إلى الحديث .

" أحقا ذلك ؟ إننى أصدقك يا " بيل " ، فلا يمكن أن أصدق أنك قد تخدعنى ، والآن دعنا نتحدث بشأن ذلك المال ... " .

الفصل الثامن

الوصول إلى الحقيقة

عرفنا من قبل حقيقة أن الشخص العنيف يمكن السيطرة عليه بسهولة ، وها هو الجانب الصعب عند التعامل مع العلاقات الشخصية : فقد تحاول أن تطبق الأساليب المذكورة فى هذا الكتاب على حياتك الزوجية أو حياتك العاطفية ، فإذا كان شريك حياتك يحمل سمات معينة تتضح على سبيل المثال فى أسلوب ملبسه ، وإن كان ذلك الشخص يتحكم فى بيئته وأموره من خلال عواطفه ، فتكون لها اليد العليا فى حياته ـ فسوف يمكنك بسهولة أن تلاحظ بعض السلوكيات الطائشة الناتجة عن أى تغير فى تلك العوامل الخارجية ، ويبدو ذلك طبيعيًا ؛ فقد يكون زوجك أو رفيقك يلجأ إلى أسلوب حفظ الذات كاستجابة طبيعية منه نتيجة لتغير بيئته ، فأنت بحاجة إلى معرفته أكثر ، بل أيضاً بحاجة إلى الاهتمام بحياتك معه . كذلك فإنك لن تحصل على المعلومات أو النتائج المرجوة من خلال قيادة ذلك الزوج إلى حالة من الغضب الشديد ، فعلى عكس أسلوب معاملة السجين أثناء الحرب فإن موقفك يبدو أكثر تعقيداً . فما تقوم به لا يؤثر على الشخص الآخر الذى معك فى العلاقة . وأنت أيضاً لا ترغب فى ممارسة دور جديد كما يحدث فى أساليب الاستجواب وإن كنت ترغب فى ذلك . فأين سيكون موقع هذا الدور عندما ينتهى الموقف وتستمر العلاقة بينكما بعد ذلك ؟



علاوة على ذلك ، فعليك أن تفكر مثلما يفكر المحقق حتى تستخدم وسائل التحقيق ، فأولاً عليك التركيز على حقيقة واحدة هى أنك ترغب فى الوصول إلى الحقيقة دون السعى وراء الاعتراف ، فإن كان الاعتراف هو كل ما تريد فإن الأساليب الهمجية قد تمثل عوناً لك .

التخطيط والإعداد

تغيير المشهد

يمكن للعواطف أن تنبع من لا شىء ؛ فقد تنبع بسبب التجارب السابقة والطقوس التى اعتدت القيام بها وآلاف الأشياء الأخرى وحتى تكون مستعداً عند استمالة زوجك نحو قول الحق ، فعليك التخلى عن بعض من تلك العناصر ؛ وذلك حتى ترجئ عواطفك جانباً وتجعلها بعيدة عن حكمك .

إن علاقات الحب تبدع نوعاً من الأدوار المختلفة التى عليك لعبها ؛ فالعلاقات العاطفية لها الكثير من الأبعاد المختلفة والتى تتطلب منك وعياً بها ، فكم من الأشياء التى تتوقعها من زوجك عند زواجكما دون الحاجة إلى الإعلان عنها ، فهل أنت متفهم لطبيعة هذه التوقعات والاحتياجات ؟ فعبر الوقت تقوم بينك وبين زوجك علاقة تبادلية قائمة على الأخذ والعطاء بشكل يهدف إلى إشباع جميع الاحتياجات ومقابلة التوقعات ، ويؤدى ذلك إلى خلق طقوس أو عادات بينكما متعلقة بالمأكل ، والعلاقة الزوجية الحميمة ، وأسلوب النوم ، إلى مظاهر خارجية شكلية مصاحبة لهذه التوقعات ؛ فالفكرة الأساسية هنا هى أن هذه العلاقة الزوجية تجعل من الصعب عليك التدريب وممارسة الأساليب

المشابهة لأساليب التحقيقات عند محاولة معرفة حقيقة شيء ما ، فكن حذراً .

وحتى تقوم بتلك التدريبات ، فإن أول ما عليك القيام به هو تغيير المشهد ، فعليك الذهاب إلى مكان ما حيث لا توجد التفاعلات العاطفية بينك وبين زوجتك ، ومكان ليست له صلة بعاداتكما وطقوسكما سوياً ، وسوف يحقق لك ذلك شيئين :

- سيقلل من علاقة المحبة للأشياء المشتركة في تلك العملية .
- سيفصل شخصك المعتاد على سلوك معين عن شخصك في هذا الموقف .

عليك البحث أولاً

خداع أو تمويه الزوج فكرة سيئة ، وكذلك فإن تجنبك لإحدى الحقائق قد يعود بالضرر عليك ، فعليك متابعة التواريخ والمواعيد والأماكن والأرقام الخاصة بزوجك . وإن لم تكوني قادرة على استيعاب كل هذه التفاصيل فعليك إجراء البحث اللازم لتخمينها بنفسك أو استنتاج أشياء غير متأكدة من صحتها ، وباستخدام أسلوب " نحن نعلم كل شيء " مع بعض التفاصيل الكافية سوف يساعدك أكثر بدلاً من محاولة ملء الفراغات أو تخمين واستنتاج التفاصيل بنفسك .

القاعدة الأساسية

أنت تعلم أن هناك طقوساً تحدث داخل محتوى العلاقات الإنسانية . ولكن يمكن لذلك التأثير على بياناتك عند تحديد

قاعدتك الأساسية لزوجك أو لمن تحب ، وفرصتك السانحة لتحديد القاعدة الأساسية ستبدو لك عندما يكون شريكك يرتبط بمعارف أخرى . عليك إذن أن تقارن تلك القاعدة الأساسية بتلك التى تتعلق بتفاعلاتك اليومية معه . فكل شخص يعلم أن معظم البشر يختلفون فى تعاملهم مع من هم خارج أسرتهم ويرجع ذلك إلى العلاقات الحميمة والطقوس أو العادات المرتبطة بها ، فعليك توجيه أسئلة تكون إجابتها معروفة وثابتة ولا تستدعى أية خبرات أو انفعالات سابقة .

الأدوار

يمكن لك أن تلعب أدواراً مختلفة . هل ترغب فى استدعاء دورك وأنت طالب فى المدرسة ، أم تقوم بدور رجل الأعمال الناجح ، أم ممارسة رياضة نهاية الأسبوع ؟ هل ترغب فى أن تكون الملك ، أم تكون صحفياً لامعاً ، أم تقومين بدور الأم ؟ عليك أن تقرر ثم تتصرف بمقتضى ذلك ، ولا تسمح لطقوسك بأن تحدد لك طريقك .

الاستجواب

عليك إعداد أسئلة جديدة ولكن بأسلوبك الخاص ؛ فأنت لا تحتاج إلى أن تستخدم أسلوبى الخاص فى الحديث ، فعليك اختيار الأسلوب الذى يتفق مع من يشاركك حياتك فيعطى لك مساحة للتفاهم .

عليك توجيه أسئلة تسمح بإجابات مفيدة أو تتوجه بالحوار نحو المعلومات التى تسعى للحصول عليها .

وعليك أن تلاحظ الإشارات والطقوس أو العادات ، وكن حذراً لكيفية استخدام تلك الإشارات أثناء علاقتكما ؛ لأن الشخص الآخر قد يسعى إلى قراءة لغة جسدك كما تفعل أنت تماماً معه . فعندما يخبرك أنه كان بالعمل طوال اليوم وتقوم أنت بحك رأسك فيدرك على الفور أنك لا تصدقه ، وقد يفسد ذلك أسلوبك بأكمله وطريقة استجوابك .

وفى بعض الأحيان قد يكون للمواجهة دور فعال ، فلا يمكن للبشر إخفاء تعبيرات الدهشة ؛ فالحاجبان يرتفعان لأعلى والعينان تتسعان ، وفى تلك اللحظة يكون على الشخص المندهش اتخاذ الخطوة التالية ؛ فقد تدفعه الدهشة والمواجهة إلى إختلاق أى قصة سريعاً حتى يبرر موقفه ، وقد يخبرك بالحقيقة ، وقد يبكى ، وقد يكون له أى رد فعل آخر واضح ؛ ويمكن استخدام أسلوب السؤال المباشر إن كنت تشك أن كذبته تلك يمكن أن تقودك إلى انتزاع الحقيقة منه بسرعة ، فكم عدد التفاصيل التى يمكن للشخص الذى يخترع أكذوبة أن يضعها فى قصته ؟ ستلاحظ إذا تكررت التفاصيل ، وإذا لم تتكرر فستجد أن الأكذوبة ستبدو واضحة لك وستنهار قصته المختلقة .

والمواجهة المباشرة لا تقتضى بالضرورة أن تكون بأسلوب وقح أو غير مناسب ؛ فيمكننى أن أوضح لك كيف يمكن لى استخدام ذلك الأسلوب مع السجين وأنا ألعب أمامه دور الشاب اللطيف ، اعتماداً على الأسلوب العبثى : " دعنا نستبعد أية محاولة للاستغفال هنا . فأنت واقع فى الأسر تماماً ، وأنت هنا من أجل سبب وحيد وهو كراهيتنا لحكومتك وعلينا أن نوضح ذلك ؛ فنحن نمتلك القوة الأكبر ونمثل العنصر الرابح ، دعنا نجعل حياتك

مبهجة فنحن نريد أن تنتهي تلك المعركة ونعيدك إلى أسرتك سالماً ، هيا نبدأ فى ذلك الآن " .

يمكنك أن تستخدمى نفس الأسلوب مع زوجك المخادع : " أنا أعلم أن سيارتك كانت بجوار الكافيتريا لأننى قد شاهدتها ، ولقد اتصلت بك فى مكتبك عندما شاهدتها حتى أتأكد من ذلك . فأنت لم تكن هناك . دعنا نوضح ذلك ، عليك قبول الأمر ويمكننا إنهاء الأمر برمته . دعنا نُنْهِ تلك المشاحنة تماماً حتى نصل إلى السلام والسكينة بيننا " .

ماذا لو لجأت لاستخدام الأسلوب الخداعى ؟ فأنت متأكد من أن معلوماتك حول السيارة كانت صحيحة ولكنك لم تتصلى بالمكتب إلا للتأكد من وجوده هناك ؛ فقد يهزمك زوجك قائلاً : " لقد أعرت سيارتي لـ " بيلى " ولقد كنت فى مكتبى أمام جهاز الكمبيوتر وأنا أجهز الرواتب الشهرية وتقاريرها ولم أتلق أية مكالمات أثناء ذلك . وحتى لو كنت اتصلت عندما كنت فى المرحاض لكان جهاز الهاتف قد احتفظ بالرقم لديه كمكالمة لم يتم الرد عليها وكنت سأعلم أنك اتصلت " . في تلك الحالة ستبدين مثل الحمقاء ، فالتعامل مع زوجك بأسلوبه فى تصنيف المعلومات قد يكون هو أفضل أساليبك الدفاعية والهجومية معاً ، فإن كان زوجك أو شريكك يخدعك ، فيبدو أن ذلك الشخص يحاول جاهداً أن يفكر بنفس الطريقة التى تفكر بها . فإن كنت تعتمد على عنصر الوقت في تفكيرك فستجد أنه يحاول أن يرتب لك عناصر أكذوبته بشكل يعتمد على الزمن فيقول : " لقد كنت فى المكتب فى العاشرة والنصف ثم توجهت لتناول طعام الغداء فى الثانية عشرة إلا الربع " وقد لا تكون تلك الأحداث حقيقية وإنما هي من وحى خياله ومجهوده الواعى ، ولكن دعنا نقل إن ذلك الشخص

يعتمد على عنصر الوقت ، وأنت ممن يعتمدون علي تعاقب الأحداث . فالحقيقة التى تقول إنه كان فى المكتب فى العاشرة والنصف لا تتعلق بما قد حدث قبل أو بعد ذلك التوقيت ، وعندما توجه إليه سؤالاً حول ذلك ستجد أن قصته قد بدأت تنكشف .

وسواء لجأت إلى استخدام المواجهة أو أسلوب غير مباشر فعند استجابة زوجك إليك ربما تفكر فى نفسك قائلاً :" لقد قال لى ذلك من قبل " ، فلا تسمح لانفعالاتك الناتجة عن تجارب أو مواقف سابقة بالسيطرة عليك ؛ فالبعض قد يدخل فى مجادلات ولا يتمكن من الخروج منها لأنهم يفكرون قائلين : " يبدو ذلك مشابهاً للمرة السابقة التي قمت فيها بخداعى " ، فأنت بذلك تعود بخطوة إلى الوراء ، فحتى لو كانت ملابسات الموقف متشابهة ، فعليك تحليل الحوار التالى باعتباره حدثاً منفصلاً ، عليك أيضاً تجنب الأحداث الانفعالية السابقة ، وتخطى الخبرات السابقة عند التعرض للموقف الحالى .

وعند استخدامك لأسئلة الضبط والتحكم وتكرار تلك الأسئلة من أجل الوصول إلى المعلومات المطلوبة ـ عليك عدم توجيه الاتهامات إليه ، وعليك أن توجه أحقادك نحو الخطيئة دون المخطئ ، وكن مستعداً للحديث حول توقعاتك نحوه ووعودكما السابقة .



تغيير حيلك الدفاعية

إن مهارة المجادلة هى أحد الأجزاء المهمة فى عملية الاستجواب ؛ ففى مدارس التحقيقات البريطانية يبدأ الطلاب عامهم الدراسى بوضعهم فى حالة من المجادلة . فيجعلون أمام كل طالبين قطعة واحدة فقط من حلوى النعناع ، وعلى كل طالب مجادلة الآخر حتى يثبت أحقيته بالحصول على قطعة النعناع تلك دون الآخر . ويجب أن تكون هذه المجادلة منطقية ومن ينجح فى ذلك بالفعل يحصل على حلوى النعناع الوحيدة ، وربما يجادل أحد الطلاب الآخرين على النحو التالى :

" لقد انتهيت لتوى من تناول وجبة الغداء ، وتفوح من فمى رائحة الثوم ؛ لذا أعتقد أنه من الأفضل لك أنت أن آخذ حلوى النعناع لأتناولها " .

وقد تستغل المحققة الجميلة جمالها وجاذبيتها فى إقناع زميلها المحقق للتنازل لها عن حلوى النعناع .

وأثناء التحقيق ، تمثل المجادلة أسلوباً لتبادل الرأى فى شكل شد وجذب ؛ حيث يعتقد السجين أنه يمكنه إما أن يثبت شخصيته العقلانية أو أن يقوم بإهانة المحقق . ولكن يظل المحقق فى أفكاره المعرفية محافظاً على أسلوبه فى التفكير مهما قاده الجدال . حتى إن كان يبدو فى حالة انفعالية بينما يغرق السجين أكثر وأكثر فى حالة عصبية انفعالية مضطربة . ويمكن لأحدهم أن



يتحكم فى موقف الشخص الآخر ويزيد من ضعفه أكثر وأكثر ، ومن خلال إرشادك إلى كيفية استخدام أسلوب الجدال ، فإننى فقط أوضح لك كيف تستخدم الوسائل الموضحة إليك حتى تقوم بأحد الأعمال التالية :

١. أن تجادل بإتقان حتى تحسن علاقاتك .
٢. أن تكون الفائز على كل المستويات .
٣. أن تثبت أن مجادلة شخص ما غير صحيحة .

أولاً : سأقدم لك سببين يوضحان لماذا قد يدخل الأشخاص فى الشجار مع من يحبون ، فأحدهم يكون بسبب الانفعال والآخر يكون بسبب التوقعات .

فأنت غير قادرة على توجيه النقد إلى رئيسك فى العمل أو أحد زملائك ففى تلك الحالة تضطر إلى قمع انفعالاتك فى مكان العمل . وقد يبدو ذلك خطيراً عندما تعود للمنزل ؛ لأن أصغر الأشياء قد يثير غضبك والذى قد لا يستحق كل هذا الغضب فتدخل فى صراع مع زوجك بسبب تصرفات مديرك ، وبمعنى آخر فأنت بذلك تستبدل بانفعالاتك انفعالات أخرى .

أما ذلك الخلاف أو النزاع الذى ينشب بسبب التوقعات فقد يحدث لأن زوجك تعدى على شىء متعلق بك سواء كان مشاعرك أو أحد ممتلكاتك ، فقد يقوم بانتهاك شىء أو التعدى على شىء تعتقد أنه يخصك ، وقد يكون هذا التعدى غير ملحوظ عندما يتعلق بشىء معنوى فى علاقتكما سوياً - كالإخلاص ، والحب ، والعواطف ، ونظافة المنزل ، وفترات الصمت بينكما ، والاحترام ، والمحادثات وغيرها ، وقد يكون هذا التعدى ملموساً

بأن يتعلق بأشيائك الشخصية ، وسواء كان ذلك الشخص قد أساء التعامل مع ما يخصك من أشياء معنوية أو مادية فإن التأثير النفسى متماثل وهو الإثارة الانفعالية ، فأنت لا تأخذ وقتاً فى الاستعداد لذلك النوع من المجادلات مما يدفعك إلى الانفجار ، فتعتريك حالة من الغضب تشبه تلك التى كنت تشعر بها وأنت طفل صغير ، وكأنك ذلك الولد الصغير ذو الشعر الأحمر الذى يسخر الجميع من لون شعره ، أو كأنك ذلك الصبى الذى يبدو كالأحمق عندما يتم استبعاده عن باقى الفريق ، أو كأنك تلك الفتاة التى ترتدى نظارة سميكة ولا تبدو جميلة أبداً ؛ ففى تلك اللحظة تكون فى أضعف حالاتك فتشعر بالانفعال والغضب .

القواعد الأساسية للجدال الفعال

نقطة البداية لإتقان الجدال الفعال هى الأفكار المعرفية ، فى مرات عديدة أثناء المجادلة العنيفة أو بعد انقضائها قد يقول أحد الطرفين أو كليهما : " لم أكن أعنى أن أقول ذلك " ، فعندما يتعرض البشر لحالة مزاجية سيئة قد يتلفظون بعبارات " غير عقلانية " أى إنهم يقولون ما لا يعنونه . والقدرة على المجادلة الفعالة تتمثل فى أن تنطق فقط بما يعطى مدلولاً لما تعنيه وكل ما أحاول تقديمه لك هو خطوط إرشادية تساعدك على التفكير بشكل منطقى أى الالتزام بالأفكار المعرفية - التى يلتزم بها المحقق - مما يساعدك على مواصلة مجادلتك بأسلوب أفضل ؛ فأنت ترغب فى التعبير عن معنى محدد ، فعليك أن تحدد نقاطك وتوضحها بإتقان .

القاعدة الأولى

واصل تركيز مناقشتك على الموضوع دون التركيز على الشخص . فعندما تتطور المجادلة إلى درجة الهجوم الشخصى فأنت بذلك تجعل من الصعب للغاية الخروج عن الحالة الانفعالية إلى عقله الواعى ، فأنت بحاجة إلى تقليل حجم الضغط والذى يرتبط بالمواجهة أساساً حتى تتمكن من المحافظة على نفسك وعلى الطرف الآخر فى حالة عقلانية فتستمران فى التركيز على الأفكار المعرفية .

فقد لا يعرف الرجل بالضرورة أن انتقاده لأسلوب زوجته فى قيادة السيارة يعنى انتقاداً شخصياً لها وليس لأسلوبها . فيبدو الأمر لها كما لو كان طعنة موجهة إلى قدراتها ، وبالعكس ؛ فقد تتوجه الزوجة بكلماتها اللاذعة حول الطريقة التى يقوم بها الزوج بإطعام أطفاله ، فقد يبدو له أن ذلك لا يختلف عن اتهامها له بالإهمال ، ربما تكون القضية الأساسية التى يختلفان حولها تتعلق بإهمال الزوج وعدم قدرة الزوجة على القيادة بشكل سليم ، ولكنهما يتناولان تلك القضايا بشكل غير مباشر فيصبحان مثل الشخص الذى يعالج قدمه المكسورة بوضع ضمادة على أنفه ؛ لذلك يجب مناقشة القضايا مباشرة دون الحاجة إلى اتهامات أو انتقادات شخصية .

والآن دعنا ننظر إلى الاندفاع من الأحداث العرضية نحو الهجوم الشخصى ثم التوقف المفاجئ فى تلك الحوارات :

" لا عجب أنك تهملين حاجز الاصطدام ؛ فأنت تبدين غير منتبهة أثناء القيادة " .

" لقد أوشكنا على الوصول إلى الطريق ، فإن كانت لديك مشكلة معى فدعنا نتحدث عنها ، وبالنسبة لأعطال السيارة فلست أنا المتسببة فيها ؛ فالوضع المتردى للسيارة لا يرجع إلىّ أو إلى حماقتى ، فالمشكلة هى أن السيارة بها بعض التلف ، وذلك هو ما يحتاج منا للمناقشة " .

القاعدة الثانية

عليك مناقشة الأشياء التى تكون على علم بها فقط ، فعندما تتجادل حول بعض الأشياء التى لا تدرى عنها شيئاً فأنت بذلك تضع نفسك فى موقف سيئ . وإن ذلك أيضاً سيزيد من انفعالاتك عندما تناقش موضوعات لا تستدعى منك المزيد من الانفعال ، وحتى فى حالة فقدانك القدرة على مواصلة الجدال بنسبة خمسين بالمائة من الوقت فأنت مازلت تضع نفسك فى موقف سيئ بسبب نقاشك لموضوعات تجهلها ، فسوف تبدو وكأنك شخص جاهل أو عدوانى . فإن كنت تتجادل فقط بشأن الموضوعات التى تعلم عنها حقائق ثابتة فى ذهنك فأنت بذلك قادر على الفوز فى الجدال ، وحتى عندما تدرك أن ذاكرتك لا يمكنها مواصلة الأمر أو النقاش فانسحب من الموضوع بشكل حكيم ، يمكنك إدخال بعض الجمل الاعتراضية مثل كلمة " هائل " أو " مثير للغاية " أو توجه سؤالاً قد يصل بك إلى الاتجاه الذى يمكنك من خلاله متابعة الجدال .

القاعدة الثالثة

عندما يبدأ أحدهم فى الصياح عليك التزام الصمت ولا تستجب لذلك الصراخ حتى يتوقف ، فعليك أن تقضى وقتك فى التركيز

على استعادة نفسك من الحالة الانفعالية إلى القشرة الدماغية الأمامية حتى تتمكن من الاستقرار الانفعالى . وفى حالة مواصلة الصياح سيشعر ذلك الشخص بأن هناك مبرراً لصياحه وسيتحول الجدال حينها إلى حالة من الجنون .

القاعدة الرابعة

تعلَم كيف تتحدث بنفس اللغة ولا أعنى هنا الاختلاف فى اللغة المنطوق بها ، ولكن الاختلاف الذى أعنيه ممتد ويتعلق بالاختلاف فى النوع ، أو الثقافة ، أو اختلاف تصنيفكما فى نموذج " ماير بريجز " ، أو الاختلاف فى التعليم ، أو أى اختلافات أخرى . فلا يوجد اثنان من البشر يتماثلان فى أسلوب التواصل . وإذا اعتبرنا أن عملية التواصل هى استخدام شخصين أو أكثر لنظام عام من الرموز وتبادلها كلغة بينهما لتبادل الأفكار فإن ذلك سوف يفسر وجود تلك الفجوات فى التواصل بين الأشخاص ؛ لأن اللغة ليست الوسيلة الوحيدة فى التواصل ، وذلك الدرس يمثل أهمية كبيرة بالنسبة لك إن كنت ترغب فى تحقيق الفوز فى جدال ما أو حتى المجادلة من أجل تحسين علاقتك مع شريك حياتك . فإن كنت من نمط الشخصية الحسية التى تعتمد على إصدار الأحكام وتركز على عنصر الوقت وتزوجت امرأة تختلف عن نمطك تماماً فعليك أن تتوقع ارتفاع معدل المجادلات ؛ فالطريقة البدائية فى التواصل أثناء المجادلة بالدخول المباشر إلى نقطة الجدال سوف تزيد من المشكلات بين زوج يركز على عنصر الزمن وزوجة تركز على عنصر الأحداث . وسواء كنت ترغب فى تسوية علاقاتك وتحسينها أو كنت ترغب

فى السيطرة على مجادلاتك فإن تلك القاعدة هى المثلى بالنسبة لك لتحقيق هدفك ، عليك أن تضع كل الاختلافات بينكما فى الاعتبار .

كيف تفوز فقط من أجل الفوز ؟

إن كان هدفك ببساطة يتمثل فى تحقيق الفوز فى الجدال ، فعليك استخدام الأسئلة لتعديل مسار المجادلة ، وغالباً تكون الطريقة الأسرع فى تعديل المسار هى أن تجيب عن السؤال بسؤال كما يلى :

" كيف سمحت لـ " جونى " بأن تذهب إلى حفل كهذا ؟ "

" لماذا تحاول أن تلقى بكل مسئولية التربية على عاتقى ؟ "

إن الطريق الأمثل للفوز فى الجدال هو توجيه المناقشة نحو الطرف الآخر حتى تبدو أخطاؤه فى الوضوح ؛ فقد يبدأ زوجك الحوار وهو يعنّفك بشدة على إتلاف الحاجز الوقائى للسيارة فعليك بسرعة أن تجعلى من عيوبه الشخصية محور الاهتمام . فهل تسبب إهماله من قبل فى حادثة أسوأ أدت إلى إتلاف السيارة ؟ وهل يبدو مهملاً فى حفاظه على السيارة ؟ كم عدد المخالفات التى قام بها وتسببت فى ارتفاع رسوم الرخصة ؟ فذلك هو القانون ؛ فالطريق المظلم قد يصل بك إلى الفوز . فذلك الشخص حتماً لا يرغب فى الحديث عن أخطائه فليس هناك من يرغب فى ذلك وبالتالى يفضل الحديث عن أخطائك ، وبالطبع عندما تعتبر ذلك الأسلوب كمجادلة فأنت بذلك تفضل الفوز بالمجادلة عن استقرار العلاقة معه .

وعدم استخدام أسلوب المواجهة عند تعديل اتجاه الحوار يجعل من ذلك الحوار وسيلة لإجبار الشخص على الخروج من أفكاره المعرفية والانقياد خلف الأفكار التى تعتمد على ردود الأفعال . ويبدو ذلك كما لو كنت تقود الحوار مثل الكلب الذى يقود الحيوانات أو القطيع فى المزرعة . وبالطبع لا يمكن للكلب أن يقود الماشية بثبات . فإنه يقوم فقط بعملية التعديل أو التصحيح للمسار كما يفعل قائد الطائرة ؛ فهو يوجه بقية الحيوانات نحو اتجاه معين ثم يتركها تتحرك بحرية ، واستخدام ذلك الأسلوب فى الحوار قد يسمح لك بالفوز ولكن دون الحصول على نقاط منطقية . وعند استخدامك لهذا الأسلوب فإن هدفك هو أن تدفع الشخص الذى أمامك إلى قول شيء يجعله يفسد مجادلته . فعليك هنا أن تجعله يخرج بعيداً عن نطاق الحوار . ومن تلك الأساليب : أن تبدأ الحوار بشكل منطقى ، ثم بعد ذلك تثير بداخل الشخص الذى يجادلك انفعالاته أو مشاعره وذلك حتى تقلل من قدرته على الجدال بشكل منطقى ، فتدفعه إلى قول أشياء تخدم أغراضك لتصل إلى ما تريد .

وعندما كنا نقوم بعمل عرض تليفزيونى للقناة الرابعة فى بريطانيا مع بعض المسجونين من المتطوعين للقيام بالحلقة التليفزيونية ، توصلت إلى شاب ذكى باكستانى الأصل يبلغ من العمر ٢٢ عاماً حتى يقوم بدور إرهابى مشتبه فيه . وقمت بتوجيه أسئلتى إليه حول المنظمات الإرهابية فقال لى : " أنا ما زلت صغيرا ولا يمكننى القيام بذلك ؛ فأنا لا أمتلك تلك المهارات التنظيمية " . فسمحت له بترك ذلك السؤال وقررت العودة إليه فيما بعد ، وبدأت أسأله حول اهتماماته واعتقاداته فقام بوصف نفسه كمسلم بريطانى ، فسألته : " ما هو الجانب الأهم ؟ " ،

فقال : " الإسلام " ، وواصلت فى دفعه للأمام وسألته : " من الأهم : باكستان أم بريطانيا ؟ " ، فقال إنه ينتمى لكليهما فهو بذلك يعجز عن الاختيار ، فسألته : " ماذا سيكون قرارك إذا ذهبت فى حرب نشبت بين كلتا الدولتين فمع من ستكون ؟ " . قال : " سأكون مع الجانب الأكثر عدلاً الذى معه الحق " . فبدأت أستخدم كلماته ضده فسألته : ماذا يعنى بالحق والعدل ، ومن أنت لكى تحقق معنى الحق والعدل ؛ فأنت لازلت صغيراً كما ذكرت ولا تستطيع حتى أن تنظم مجموعة صغيرة من البشر أليس كذلك ؟ " ، وحينما شعر الشاب بالضيق ، عاد للحديث مرة أخرى ليقول لى إنه قد يعتمد على شخص يثق فيه ليخبره بذلك . وفى تلك اللحظة تأكدت أننى قد انتصرت عليه فى المجادلة .

وإذا كنا قد استمررنا فى الحوار المنطقى فسنجد أننا لن نصل إلى النقطة الفاصلة ؛ فالخديعة تضغط على قدرته على التفكير لتبعده عن الذاكرة فلا يتمكن من الاستجابة أو رد الفعل وكما رأى ذلك الفتى ، فمن الصعب أن يجادل فى شىء قد قاله بنفسه من قبل ؛ فقد وقع فى الفخ الذى نصبته له عندما قال إنه صغير للقيام بمثل هذه التنظيمات .

وقد تبدو عملية توجيه الحوار عملية مرهقة ، ولكنك قد تكون تعرضت إليها العديد من المرات وبشكل تلقائى . والأسلوب يرتبط بتجاهل بعض العناصر عندما لا ترغب فى ذكر شىء ما لا تريد التحدث فيه ، فبذلك تتمكن من قيادة الحوار باتجاه مختلف ، وفى تلك اللحظة يتضمن الحوار شكلاً من أشكال المواجهة ويعتبر أسلوبك بمثابة وسيلة لإنهاء الجدال لتصبح أنت صاحب اليد العليا فيه ، وقد تخسر بالطبع إن كان " خصمك " يضع خطة متقنة للجدال .

ومن التكتيكات التى يستخدمها المحقق لدفع السجين إلى حالة عصبية انفعالية ـ استخدام أسلوب التهكم والسخرية . فعندما كنت طفلاً كان من حولى يسخرون منى ؛ لأن شعرى كان أحمر وكانت أذناى كانتا كبيرتين . وعندما أصبحت شاباً كان من الأفضل لى أن أتناسى أية محاولة لإطلاق النكات على الشعر الأحمر أو الآذان الكبيرة ؛ فإن تلك الأساليب الاستفزازية قد تكون مؤثرة للغاية مع بعض الرجال والنساء لأنهم يتأثرون بنقاط الضعف الموجودة لديهم ، وبالنسبة لبعض الناس تعتبر سخرية الآخرين من أى عيب بسيط فى كهيئتهم أو لون بشرتهم غير مؤثرة إطلاقاً وتتبخر بمجرد أن تلتقى بأسماعهم ، وبالنسبة للبعض الآخر ، نجدهم يتأثرون بشدة انفعالياً بسبب الكلمات الاستهزائية وهم غير قادرين على تجاهلها لأنهم غير قادرين على التحكم فى انفعالاتهم . فمن أهم الأساليب الدفاعية تجاهل أية محاولة للنقد يسعى بها الشخص الآخر للتأثير عليك ، فعليك فوراً أن تعتبرها مجرد لا شيء .

الخروج عن المجادلة

تعتبر أسئلة التحكم ، والأسئلة التكرارية والأسئلة الغامضة كوسائل لإنهاء الموقف عندما يحاول شخص أن يهاجم ويحاول الآخر الدفاع ، فإن كنت ترغب فى الخروج من المجادلة ؛ لأنك لا تهتم بعملية الفوز بالمجادلة ولا ترى أى فائدة من ورائها فأنت قادر على التوقف عن مواصلة ذلك . والوقت المناسب للخروج من المجادلة هو عندما يبدأ كلاكما فى فقدان القدرة على مواصلة الجدال .

وسيكون أسلوبك الرئيسي هو الانصراف عن المجادلة إن كنت ترغب في الخروج منها تماماً أو الابتعاد عن إحدى النقاط التى قد تسبب لك الضيق ، فعليك اللجوء إلى تعليق يسمح لك باتخاذ طريقك ومتابعته من خلاله ، مثلاً لنقل إنك تعمل فى مجال الحفاظ على البيئة وذكرت أنك تمتلك سيارة " موستانج " وذلك قبل أن تدرك أن السيارة " هوندا سيفيك " هى أقل تأثيراً من سيارتك على تلوث الهواء ، وأنت تعتبر مسئولاً عن تلوث الهواء فقد يقول لك أحدهم:

" موستانج ؟ لم أكن أعلم أنك تمتلك سيارة " موستانج " ، ما هو تاريخ إصدارها ؟ " .

" ٢٠٠٢ " .

" إن لدى منها ما يرجع إلى عام " ٦٨ " إنها مجرد قطعة من الخردة ؛ فلقد تكسرت نوافذها وكان علىّ شراء نوافذ جديدة ولم تكن تلك هى المشكلة الوحيدة ؛ فمن السهل العثور على النوافذ ولكن المشكلة فى محرك الغاز فلقد كان لا يحتمل ، وبعد ذلك بدأت تصدأ وواصلت العمل فيها لمدة عامين حتى أتخلص من الصدأ وبعد ذلك تخلصت منها تماماً " .

حتى تبدو مهذباً قد يكون مفترضاً بك أن ترد على هذا التعليق وبشكل رادع فى نفس الوقت ، وحتى تتمكن من ذلك فلا تقل شيئاً يثير الحديث حول نفس النقطة ؛ مما يضطرك إلى الرجوع إلى الموضوع الأصلى وإعادة التحدث فيه .

والآن ماذا لو كنت أنت المتحدث وهناك من يرغب فى استبعادك عن الموضوع ؟ هناك طريقة وحيدة هى التركيز على كلمة أو مفهوم مثل كلمة " محرك الغاز " ، وقد تتظاهر بأنك تجهل الأمر وتوجه لى سؤالاً فتقول مثلاً: " ما هو محرك الغاز ؟ " وفى

تلك الحالة عندما ينتهى الشخص من الإجابة ، عليك العودة إلى الموضوع الأساسى . أو يمكنك المجازفة بقولك : " لم تعد تلك مشكلة بعد ، إن شركة " إيبى " لديها كل شىء يخص السيارات القديمة " ، ثم تتحول إلى الموضوع الرئيسى .

الفصل العاشر

هل تعاني الحب أم الاحتلال ؟

صدمة الأسر

في المرة الأولى التى تستمع فيها أو تشعر فيها بانتهاك زوجك لمشاعرك أو إساءة معاملته لك ، تكون تلك هى صدمة الأسر أو بمعنى آخر صدمة مشابهة لها ، فكيف يمكنك فى تلك الحالة أن تظل بنفس حالتك العقلانية ؟ فإن حالتك الانفعالية حينها تشبه تلك التى يشعر بها الأسير ؛ فتشعر حينها بذلك الإحساس الذى سينتابك إذا وجدت نفسك معصوب العينين ومكبل الأيدى والقدمين فى منتصف الليل ، فأنت فى تلك الحالة تشبه ذلك الجندى الذى يمر مع زملائه فى الفرقة عبر الغابة دون أن يتوقع سقوطه فى الفخ ، فيكون عقلك حينها أشبه بالصندوق الذى لا يوجد فيه مكان لتخزين أية معلومات متعلقة بأى خبرة أو تجربة جديدة ، فتكون فى حالة اضطراب شديد .

وتتنوع أسباب دخول الشخص فى علاقة ما حسب احتياجاتنا ورغباتنا ، ولكن هناك عامل مشترك وحيد هو عدم رغبة كل شخص فى علاقة فاشلة ، وبعد التعرض لتلك الصدمة الخاصة بالعلاقة الزوجية والتى قد تهددها بالفشل يجاهد العقل للعودة إلى طبيعته ويبدأ فى البحث عن أسباب تجعله يرى تلك الأحداث

باعتبارها لا تشير إلى فشل العلاقة ، إنه مجرد سوء تفاهم ، مجرد مشكلة يمكن أن تنتهي في الغد .

فإن عدم مقابلة التوقعات بين الزوجين ، وطبيعة حساسية المشاعر بينهما هو ما يُصَعِّبُ الأمور ؛ فالزوج المسيء لزوجته دائماً ما يغير من التوقعات التي ينتظرها منها محاولاً أن يثبت لها أنه شخص مثالي وأن الخطأ يقع من جانبها هي وليس هو ، وفي هذا الصدد فإن المحققين يمكن اعتبارهم متخصصين في تكوين الإحساس بالقلق لدى السجين ، والاختلاف الوحيد بينهم وبين الزوج أو الزوجة المسيئين هو أن المحقق يعمل في مجال تخصصه بهذا الأسلوب فإنه محترف في ذلك . أما الزوج المسيء يضع أو ينتظر توقعات غير واقعية من زوجته ، فتبدأ العلاقة في التوتر ، والاضطراب وتختلف ما بين المعاملة بعطف ومعاملة بقسوة مما يربك الطرف الآخر ويجعله غير قادر على توقع ما يمكن حدوثه بعد ذلك ، ويكون أيضاً غير قادر على فهم ما ينتظره زوجه منه للقيام به حتى يصبح راضياً وتستقر العلاقة . ويمكن لكلا الطرفين في العلاقة الشخصية لعب دور الطرف المسيء ؛ فهو ليس مقصوراً على الزوج وحده أو الزوجة وحدها ، وتصبح المعاني الرئيسية للعلاقة مثل الإخلاص والتوقعات الحسنة مغلوطة ، ويتم انتهاكها من قبل الطرفين .

أما في عالم التحقيقات ، فإن الأمر يختلف ؛ فإساءة المعاملة تكون من طرف واحد وغير متبادلة ، مثلما هو الحال في العلاقة الشخصية ، وفي هذه الحالة - وعلى مستوى العلاقات الشخصية - يشبه الزوج المسيء الشخص الذي قام بالأسر أو المحقق ، أما الزوجة التي وقعت عليها الإساءة فإنها تشبه الأسير أو السجين ؛ فكل ما يهم الأسير بعد وقوعه في الأسر هو وقاية أو

حفظ ذاته ولذلك تجده بعد أن يقوم بأى شىء أو تصرف يسأل المحقق أو حارسه : " هل قمت بالشىء الصواب أو الخطأ ؟ " فتجده فاقداً الثقة فى نفسه وفى توقعاته ومدى قدرته على الحكم على صحة تصرفاته ، فيرجع إلى المحقق ليسأله عما إذا كانت هذه التصرفات تقابل توقعاته أم لا ، ويكون المحقق هنا هو الشخص الوحيد القادر عن الإجابة على ذلك السؤال ، وكذلك تجد الزوج أو الشخص الذى وقعت عليه الإساءة ينتظر أى إشارة ليعرف ما هى توقعات الطرف الآخر منه وما الدور الذى ينتظره منه ليلعبه ، فتجده يسأله ويرجع إليه فى مدى صحة تصرفاته مثلما فعل السجين مع المحقق .

لنقل إنك تعانين من أسوأ إساءة بدنية ممكنة ؛ فزوجك يستخدم معك أساليب السب والضرب ويسعى وراء الأساليب الأخرى التى تثير متاعبك الجسمية فتتعرضين بذلك لحالة عصبية ، وتزداد نسبة الأدرينالين فى جسدك ؛ مما يؤدى إلى ظهور أثر الأنفعالات السلبية عليك بشكل دائم . وتلك الحالة ستدمر صحتك وهيئتك وعقلك . وسوف تسوء حالتك الفكرية وهيئتك الخارجية بسبب اضطرابك وتساؤلك حول ما هو الصواب وما هو الخطأ وشعورك بالارتباك بسبب ذلك .

لنقل إنك تعانين أسوأ حالة عقلية أو انفعالية ممكنة ، فمن الممكن أن تتجنبى الإساءات البدنية ولكنك مازلت تشعرين وكأنك سجينة فى حالة حرب أو أسيرة فى ميدان القتال مقيدة خلف بوابات الجحيم تحت رحمة العدو ، وكما يحدث للأسير ، فستستمع دائماً إلى تلك الكلمات : " أنت حمقاء ، أنت مأفونة ، لا يمكنك الوصول إلى مستواى ؛ فذلك مستحيل " . وتبدأ تلك الكلمات فى التأثير عليك . وحينها تشعرين بأنك لا قيمة لك .

فى كلتا الحالتين ، عندما تبدأ فى إحساسك بعدم قيمتك سيبدأ مستوى مقاومتك لأى نوع من أنواع الضغط فى الانخفاض ، فأنت تشبه الضحية ، وتمارس طقوسها ويمكنك بذلك بمنتهى السهولة القيام بدور الضحية . ويكون ذلك هو تكيفك مع ذلك الوضع فتتقدم لذلك الحارس " أو الزوج " القدرة التى تجعله يحدد متى وكيف ستبدأ فى الانصياع لأوامره ، وسيسعى ليصل بك إلى تلك المرحلة لأنه قد بدأ بالفعل فى تدمير هويتك وسحقها بالتدريج ، والعنصر الرئيسى لتلك الظاهرة هو أن تلك الضحية تنعزل عن الأسرة والأصدقاء ، فتبدأ فى أن تدمج كل كلمة مع ذاتك وتأخذ كل كلمة وكل تصرف يحدث من حولك على محمل شخصى ؛ وذلك لأنك وبعد انعزالك لن تجد أى مردود من أسرتك وأصدقائك عن ذكائك ، وجاذبيتك ، ومظهرك ، وقيمتك مما يزيد من عدم تقديرك لذاتك . وعندما تبدأ فى الانعزال كما يحدث للسجين ستبدأ فى رؤية كل الأشياء باللونين الأبيض والأسود . فإذا قمت بحرق طعام العشاء فإن ذلك يعنى بالضرورة أنك غير قادر على الطهى ، أما إذا قمت بحادث بالسيارة وحرقت الطعام فإن ذلك يعنى بالنسبة لك أنك غير قادر على القيام بأى شىء بشكل صحيح . فالدور الذى تلعبه فى حياتك يخرج عن نطاق سيطرتك ، وفى النهاية تجد أنك تأخذ كل شىء وكل حدث وكل كلمة بشكل شخصى ، وإذا تعرض أحد أطفالك للانتقاد فقد يشعرك ذلك بالراحة ، فقد تفكر وتقول: " أخيراً لست أنا هذه المرة " .

وكما يفعل سجين الحرب ستبدأ فى التفكير فى أن سيطرة حارس على بيئتك المحيطة هو أمر طبيعى ، وعندما يزداد الأمر سوءاً ستجد أنك لن تلاحظ ذلك ؛ وتلك هى الرؤية البشرية

لأسطورة الضفادع : ضع ضفدعاً فى إناء به ماء مغلى وستجد أنه يقفز خارجه ، أما لو وضعته فى إناء من الماء البارد وبدأت تدريجياً فى رفع درجة حرارة الماء فلن يلاحظ ذلك وسيظل حتى الموت . إن ذلك ليس حقيقياً ، فعليك أن تفعل مثلما يفعل الضفدع الحقيقى وأن تقفز بمجرد ارتفاع درجة الحرارة !

كيف أمكن لك أن تصبح ضحية ؟ وما المفترض بك القيام به فى تلك الحالة ؟

حتى نناقش ذلك ، دعنا نقل إنك كنت متميزة وتحصلين على المركز الأول فى الدراسة ، وفى الجامعة تخصصت فى علوم الكيمياء وتخرجت فيها بامتياز . سوف يجعل منك والديك نموذجاً وقدوة لأخيك الأصغر البدين الذى يمكنه بصعوبة مواصلة الدراسة ، فيصبح النجاح بالنسبة لك حينها أمراً محتماً ويجب أن تحافظى عليه باستمرار طوال حياتك . وتتزوجين من محام وسيم ، وتنجبين منه طفلين ، ولكن عندما تصلين إلى سن الثلاثين تجدين أن حياتك قد أصبحت جحيماً ؛ فزوجك لا يضربك ولكنك دائماً تعيشين فى جحيم بسبب إهاناته اللفظية ، ونقده اللاذع والمستمر لأسلوبك فى الملبس والطهى وكل شىء . فتظلين تفكرين فى ربما أنه يقول تلك الأشياء لك بغرض المساعدة أو حتى تحسنى من نفسك ، فبالطبع هو يحبك ولا يقصد الإساءة بقوله . وتظلين هكذا حتى تبدأ ثقتك فى ذاتك فى الانهيار شيئاً فشيئاً ، فماذا سيحدث إذن ؟

ها هو مشهد من المشاهد التى أشاهدها مراراً وتكراراً مع السجناء : لنفترض أنك سجين وقعت فى الأسر فإن صندوقك الداخلى أو شخصيتك كرجل طبيعى تحمل مزيجاً من الفخر لما قمت بتحقيقه من إنجازات فى حياتك ، وكذلك تحمل بداخلك

الخوف من الفشل ، ولقد اكتشفت تلك الحقيقة عندما تحدثت معك حول إنجازاتك واستشعرت مدى الألم الواضح على وجهك وجسدك عند الحديث عن الفشل المتمثل فى وقوعك تحت الأسر . فأنا أقوم ببعض الأشياء البسيطة التى تركز على خوفك من الفشل حتى أقوم بالسيطرة عليك وتوجيهك ــ وحتى أقوم بإرباكك ومراوغتك فأضع علبتين من الطعام أمامك ثم أقول لك : " التقط واحدة فهى وجبتك لهذا اليوم " فتقوم بالتقاط واحدة وتجد أنها فارغة فأقول لك: " آه يا للأسف لقد اخترت العلبة الفارغة" وبالطبع كانت كلتا العلبتين فارغة ، وعلى أية حال سيحصل السجين على طعامه (فليس قانونياً أن أحرم السجين من الطعام) ، ولكنى حتى أؤكد له على فشله سأقدم له الطعام على سبيل الشفقة ، وذلك بعد إخفاقه واختياره لعبوة الطعام الفارغة ! فأظهر أمامه بالشخص الشهم العظيم ، فأنا وبعد كل شىء النموذج الذى يحتذى به . ومن خلال الأحداث المتتالية أقنعه بأننى أنا الصواب وهو الخطأ . وعليك أن تتذكر أن الإنسان يحتاج إلى التفاعل مع غيره ، ولكن إن كان التفاعل الوحيد المتاح مع شخص مثلى يخفض من تقديرك لذاتك ، فإن حاجتك للتفاعل ستجد غايتها ولكن بشكل جاف ؛ الأمر الذى سيحطم مركز شخصيتك وهويتك كإنسان ، فأنا أقنعك هنا بأن هناك طريقة وحيدة لاستعادة هويتك وهى الإذعان ، وتبدأ فى تصديقى ، فعليك أن ترغب فيما أرغب فيه وأن تخبرنى بما أريد معرفته ، وتبدأ فى تكوين علاقة التوحد الذاتى .

والزوج فى مثل هذا المشهد لا يضطهدك للضرورة عن عمد ، على الرغم من أن بعض الأزواج يعرفون تماماً ما عليهم القيام به للسيطرة والنفوذ على زوجاتهم ، وبغض النظر عن دافعيته أو

مستوى وعيه حول ذلك . فأنت ما زلت تعانين الأسر كزوجة يساء معاملتها .

والشيء الذى قد يزيد من ارتباكك ويزيد من الأمر تعقيداً أنه فى الوقت الذى يعاملك فيه زوجك بهذه الطريقة قد تجدين معلم طفلك لطيفاً معك ويجاملك بعبارات لطيفة ؛ لأنك قمت بتربية طفلك تربية سليمة فأصبح تلميذاً نبيهاً ومهذباً . وهو كذلك يعبر عن تقديره لك لانتظامك فى حضور مجالس الآباء ؛ فإن ذلك المعلم يركز على شعورك بما قمت بتحقيقه من إنجازات وخوفك من الفشل .

فيبدو وكأن علاقتك بزوجك لا تختلف كثيراً عن إحساس السجين بأن ذلك المحقق الذى أثار دموعه أثناء التحقيق هو " شرطى جيد " . فقد يتحدث معك بصوت خفيض وكأنه زميل وليس محققك ويقول : " شخص يتمتع بذكاء مثل ذكائك كان يجدر به أن يعرف ..." ، ولكن خلف نبرة الصوت تلك وهذا الحديث أشياء كثيرة .

الهروب من الأسر

هناك طرق منطقية تساعدك على الهروب والتخلص من علاقة الأسر ، وهناك أيضاً طرق ملتوية وشاذة لتحقيق ذلك ، ولسوء الحظ قد تبدو تلك الطرق الملتوية هى الأكثر سهولة ؛ فلقد كانت تشكو جارة أحد أصدقائى أن زوجها يسيء معاملتها ؛ مما جعلها تبلغ عنه الشرطة بحجة محاولته الإساءة إلى الأطفال ، فمن خلال تفكيرها الخاص فهى ترى أن لذلك الاتهام مبرراته فهى تعتقد أن وقاية الذات تستدعى الحماية المسبقة من كل شيء ، وأن ذلك

سيجعله يبعد عن المنزل بشكل قانونى حتى إن كان الاتهام كاذباً .

وأنا لا أستطيع أن أخبرك كيف تتخلص من تلك العلاقة السيئة ، ولكن يمكننى أن أخبرك أن العوامل الخارجية هى عوامل أساسية بالفعل ، فلا يمكنك الاعتماد على حكمك الخاص على موقفك من أجل تحقيق الأمان ، فعليك السعى وراء من يساعدك، ولكننى سأقدم لك الأساليب التى تجعلك تواجه ذلك الشخص الذى يثير لديك الشعور بالأسر فى محاولة لمساعدتك على استعادة بعض الأفكار المعرفية حتى تصبح قادراً على التفكير بشكل سليم ؛ فتلك الأساليب تعتمد على تحقيق الوعى لديك بأن ذلك الشخص يحاول أن يجعلك تعتبره السلطة العليا المتحكمة ، فعليك أن تتخذ خطوات جادة لتغيير ذلك والبدء بمحاولة تغيير القواعد الأساسية للتعاملات بينكما المتمثلة فى المجادلة والنقد وحتى الحوارات البسيطة .

- كما شرحت لك فى الفصل التاسع ، فعليك أن تجادل فى الأشياء التى تعرفها فقط ، ومن الآن أصبح هناك العديد من علماء النفس والاستشاريين فى الحياة الزوجية يشعرون بالضيق منى لأننى أخبرك بكيفية المجادلة مع زوجك الذى يسىء المعاملة ؛ فإن ذلك تخصصهم فى المقام الأول ، وكاستجابة لذلك يمكننى أن أقول إن هذا الكتاب يتعرض لاستخدام أساليب الاستجواب من أجل الاختبار والدفاع والتعايش والازدهار ، وبعد ذلك فأنا أترك العلاج للمعالجين المتخصصين .

◆ لا تقف فى موقف دفاعى ؛ ففى برنامج " يمكننا أن نجعلك تتحدث We Can Make You Talk " على قناة " التاريخ " كانت إحدى السجينات المتطوعات امرأة أمريكية . من أصول سيريلانكية . وباستخدام أسلوب " الإهانة " وهو الأسلوب الذى كان يلجأ إليه زوجها السيئ عند التعامل معها ، فرمقها أحد المحققين وقال لها : " لقد أصبح لديك بطن كبير من الحمل " ، فنظرت فى عينيه مباشرة وقالت له إنها سعيدة بذلك ؛ لأنها كانت تحب أن يكون لديها أطفال يوماً ما وبذلك لم تقف هذه المرأة موقفاً دفاعياً بل أجابت بشكل يعكس اقتناعها .

◆ تعلم كيف تخرج من نطاق الحوار وبسرعة ؛ فذلك الأسلوب يبدو كمزيج من الأساليب المعروفة ، والذى يمكن استخدامه فى الحفلات أو حتى فى منزلك عند الدخول فى جدال أو فى حوار لا ترغب فى استكمال الحديث فيه ؛ فقد تجد مثلاً أنك قد دخلت فى حوار حول الآراء السياسية المعارضة فعليك بالتقاط كلمة واحدة أو عبارة من الخطاب أو الحوار ووجهه فى اتجاه آخر ، أى قم بتغيير الموضوع من خلاله فقد تقول : " لقد شاهدت ابنة عمى ذلك الحوار قبل أن ترزق بتوءم من البنات " ، وبذلك تكون قد تجنبت توجيه النقد إليك فيما يتعلق بعدم متابعة الأحداث المنطقية أو حتى لا تبدو أحمق عند دخولك فى مثل هذا الحوار ؛ فعليك بالاستعداد لذلك واجعل من تلك الأساليب وسيلة تذكرك بضرورة سعيك وراء من يساعدك بالعلاج الفورى .

الجزء الرابع :

تطبيق الوسائل على العمل

الفصل الحادى عشر

أنت صاحب اليد العليا أثناء المقابلة أو الاجتماع

إن الهدف من هذا الفصل هو التركيز على المقابلات أو الاجتماعات التى تهدف فيها إلى تحقيق غرض معين أو محدد مثلما كان يحدث فى " المقابلات " التى كنت أجريها مع السجناء التى كانت بغرض تحقيق هدف محدد أيضاً ، وكذلك فإن هذا الفصل قد يساعدك على أن تجعل هناك أغراضاً وأهدافاً محددة للاجتماعات العادية التى قد تجريها مع فريق عملك بغض النظر عما إذا كان هناك نقطة محددة ترغب فى الوصول إليها من هذا الاجتماع ، أو يرغب فى الوصول إليها أى شخص آخر .

التخطيط والإعداد

معظم من قابلتهم فى مجال العمل لم يسبق لهم القيام بما سوف أخبرك به الآن حتى تقوم به : قبل أن تبدأ فى المقابلة مع شخص ما عليك أن تسعى خلف جميع الوثائق المتاحة لك عن ذلك الشخص . فعليك قراءة المقالات والمراجع على شبكة الإنترنت أو أية وسيلة يمكنك العثور عليها تمكنك من الإلمام بمعلومات تتعلق بالشركة وبالشخص الذى تتعامل معه خلال تلك المقابلة . وقد تتساءل كيف عرفت أن معظم الأشخاص لا يقومون بذلك البحث ؟

لقد تبين لى ذلك من خلال من تعاملت معهم ؛ فقد كانوا يتصرفون بحماقة ويطرحون علىّ أسئلة سطحية بشأن المعلومات عنى فإذا كانوا قد قاموا بالقليل من البحث لعلموا أننى أعمل فى هذا النوع من الاستشارات القانونية فى مجال التجارة لأننى كنت فى السابق فى مجال التحقيقات ، فلو كانوا قد أجروا مثل هذا البحث عنى لما ظهروا بهذا الشكل الأحمق ؛ وذلك عندما سألونى أسئلة غير مناسبة وغامضة . فقد لا تستخدم الكثير من المعلومات التى قمت بتجميعها عن الشخص (أو الأشخاص) أثناء حديثك معه ، ولكن معرفتك المتعمقة به تلك سوف تساعدك فى النهاية على الحصول على النتيجة المرغوبة .

عليك توجيه أسئلة لأى أشخاص آخرين لهم علاقة بالشخص الذى تجمع عنه المعلومات وذلك إضافة إلى بحثك الرئيسى ؛ فقد يكون هؤلاء الأشخاص تعاملوا مع " هدفك " فى الماضى أو يتعاونون معه فى الوقت الراهن فى أعمال تجارية أو علاقات اجتماعية ، وعليك أن تضع فى اعتبارك أنه جزء من الطبيعة البشرية ألا ندلى بكل ما لدينا من معلومات وأن نحتفظ بمعلومات لنا إذا تم سؤالنا عن شىء ما ، وقد يقومون بإخفاء معلومات عنك دون وعى منهم بذلك فإذا سألتهم سؤالاً مثل : " ماذا يمكنك إخبارى به أيضاً عن ذلك الشخص ؟ " ، قد يساعدك فى الحصول على تفاصيل ذات صلة بالموضوع .

ويقوم المحققون بجمع المعلومات من الناس المحيطين بالسّجناء وهم الحراس وفى مجال العمل يمكن تشبيه الحراس بالموظفين أو زملاء العمل ، فإذا كانت لك علاقة بأحد منهم مثل موظف الاستقبال ، فيمكنك أثناء الحوارات العادية ، أن توجه له أسئلة عن " هدفك " أو الشخص المراد ، والتى من شأنها أن تجعل من

لقائك الأول معه فعالاً ويمر بسلاسة فيمكنك أن تسأله : " لدى سؤال سريع أريد أن أسأله قبل اجتماعى مع المدير غداً ، فهل يمكنه استقبال مكالمتى له الآن ؟ " كلا ، إن لديه اجتماعاً خلال النصف ساعة القادمة " يبدو أنه مشغول للغاية ، هل يسافر كثيراً ؟ " . إن الأشخاص المساعدين قد يقدمون إليك المزيد من المعلومات والتى قد تزيد عما يمكن للشخص نفسه أن يقدمها لك عن نفسه .

وتقوم أنت بتوجيه تلك الأسئلة ؛ لأنك ترغب فى إلقاء الضوء على جميع جوانب ذلك الشخص والأدوار التى يلعبها ، حتى تحدد أولوياته ومجال عمله . ومرة ثانية سأوضح لك ذلك من خلال تفصيل الأساليب فيما بعد .

وهناك عناصر أساسية لعملية الإعداد وتشمل :

- عليك أن تخبر أحدهم بأن لديك اجتماعاً ، وتأكد من أنك لا تتخطى مهام الآخرين ، وتأكد كذلك من أن كلاً منهم يعرف عمله ونوع الأسئلة التى سيكلف بها كل منهم وعليك أن تحدد من سيوجه الجزء التالى من السؤال وسيشترى الطعام أو أياً كان نوع العمل التالى حتى لا تتم مقاطعة الاجتماع ، فعليك الإعداد الجيد لكل شىء .
- عليك تجهيز دعاماتك ومستنداتك فلا تقطع الاجتماع وتبحث فى حقيبتك بين أوراقك على مستند مهم أو أن تهدر الوقت فى فحص ملفات الكمبيوتر بحثاً عن وثيقة تحتاج إليها .
- اربط بين ملبسك وأسلوبك ، فهناك شىء ما فى ذهنك يجب أن يرتبط بدورك تماماً . فعليك اختيار الزى المناسب حتى تعبر عن أسلوبك ؛ فارتداء الزى المناسب يحقق فارقاً كبيراً .

فقد ترتدى ملابس تعكس أنك شخص متغطرس ، أو ملابس تعكس أنك محترف ، أو ملابس مثيرة ، أو ملابس مشابهة لملابس الأطفال ، أو ملابس متسخة ، أو أى شكل آخر من الملابس ، أو استخدام الملابس التى تعبر عن الشخصية أو تعبر عن أى نمط من أنماط الشخصية التى ستلعبها .

اختيار الأسلوب

إن العناصر المستخدمة في تحديد الأسلوب الذى ستلجأ إليه فى مواقف العمل تعكس تلك العناصر والأساليب التى أستخدمها مع السجناء ، فعليك أن تفكر فى تلك الأساليب التى لا يمكن استخدامها فى عالم التجارة والأعمال ، ففى مجال الحياة العملية ، لن نتمكن من تطبيق أسلوب رفع مستوى الخوف باللين ، ونادراً ما نلجأ إلى أسلوب رفع مستوى الخوف بالشدة وخاصة مع شخص ترغب فى إقامة اتفاق معه ، والحالة الاستثنائية الوحيدة لاستخدام أسلوب التخويف أو الترهيب فى عالم الأعمال هو أن يكون لديك الحل لمشكلة العميل أو الشخص الذى تتعامل معه التى تجعله يشعر بالرهبة ، فربما ترغب فى تعظيم أثر المشكلة التى يواجهها قبل أن تظهر أنك قادر على حلها ؛ وربما تحتاج إلى تخيل تأثير المشكلة قبل أن تتعرض إليها ، وقد لا يبدو أسلوب التلاعب بالشخصية وتتابع الأسئلة بشكل سريع مناسبين فى مجال العمل . فأنت بذلك مضطر لاستخدام أحد تلك الأساليب الثمانية : الأسلوب المباشر ، التحفيزى ، الانفعالى ، تقليل الخوف ، الكرامة والأنا ، العبث ، التكرار ، الصمت ، وعليك أن تتذكر أن استخدام الأسلوب يتم فى

نهاية اللقاء وليس فى البداية بعد أن تقوم بإعداد كل شىء ، فإن تفهم نمط الشخص وأسلوبه ومركزه واحتياجاته قد يساعدك على اكتشاف نقطة ضعفه ، فأنت بحاجة إلى الوصول إلى النقطة التى يكون أمامك فيها خياران أحدهما يساعدك على حل مشكلته والآخر يمكن من خلاله أن تستمر تلك المشكلة ، وإنك تستخدم أياً من تلك الأساليب حتى تتمكن من تضخيم حجم المشكلة أمام العميل ، تلك المشكلة التى لديك حل لها ـ مقابل عائد مالى بعد عقد صفقتك معه .

فعندما تذهب لاجتماع عليك أن تركز على العناصر التالية :

- الحالة العقلية والبدنية : إن مدير الشركة الذى تتمتع شركته بازدهار ويرتفع سعر أسهمها فى البورصة ، يتمتع هو كذلك بحالة عقلية مستقرة ، وإن مدير الشركة التى تكون على حافة الانهيار يكون فى حالة من اليأس ، فيسعى إلى التفكير فى حل المشكلات . وقد تؤثر حالته النفسية على حالته الجسمية مما يؤثر على شكله الخارجى وشكل ما حوله كذلك ، فقد يشعر بحاجة إلى تغيير ما حوله بشكل مُلح ، ويمكن لعنصرى السن والخبرة تخفيف هذه الحاجة لديه .
- السن والخبرة : منذ متى وذلك الرجل يشغل مركزه ؟ ومنذ متى وهو يشغل مركزاً مقارباً لهذا المركز ؟ فالمدير الذى قد تعرض إلى العديد من المراكز القيادية الكبرى من قبل لا يمكن أن يهتز بسبب ارتفاع سعر الاحتياطى لديه أو ما شابه من المشكلات المالية بسبب خبراته السابقة وفى واقع الأمر ، إذا كان ذلك المدير خبيراً فى التعامل مع الأزمات والتحايل عليها ، فمن الممكن أن يقلب الموقف لصالحه وأن يصل إلى

حيث يريد ، مستعداً لمواجهة الأمور مستعيناً بعبقريته وقوته ، وحتى إذا لم يكن المدير خبيراً فى ذلك فإن خبرته الطويلة فى إدارة الشركة والتعامل مع مشكلاتها قد تجعله يتكيف مع ذلك النوع من الضغوط ، مثلما يحدث للسجناء الذين يعتادون على الأسر فيتعاملون مع حقيقتهم كأسرى بحساسية أقل .

- الخلفية : هل قام ذلك المدير بتأسيس شركته من البداية ، أم أنه قد بدأ من خلال الشركات الأخرى واستطاع بعد ذلك أن يقوم بالقيادة فى مجال جديد ؟ هل استطاع ترسيخ قدميه بين صفوف الشركات ذات النفوذ بسبب النصيحة والإرشاد أم بسبب صفقة تجارية هائلة ؟ إن التضاد هنا يبدو بين ذلك الشخص الذى يثق فى نفسه ويزهو بها بشدة ، وذلك الشخص الذى لا يزال غير واثق من مكانته فى عالم الشركات .
- المدة والأسلوب : هل تستمر مع ذلك الشخص فى الاجتماع لمدة ساعة أم لفترة الظهيرة بأكملها ؟ وهل ذلك الشخص ستراه يوماً بعد يوم لفترة معينة من الوقت ؟ إن لم تكن متأكداً فإن ذلك الشخص هو صاحب اليد العليا ، فهو بذلك سيقوم بدور المحقق وأنت بدور السجين .

القواعد الأساسية للمقابلة

كم من المرات التى حضرت فيها اجتماعاً ، وتساءلت عن الهدف منه ؛ حيث تشعر وكأن أهداف الاجتماع عكسية ، فتشعر وكأن الهدف من الاجتماع منع التقدم ، وإرجاء العمل ، وعدم

الالتزام بأجندة العمل ، أو إذلال شخص ما ؟ فيبدو ذلك شبيهاً بإحساس السجين الذى يكون فى مقابلة مع المحقق . لا تسمح لأى شخص بأن يفسد اجتماعك أو يؤثر عليه بتلك الطريقة ، فعليك أن تضع بعض القواعد لنفسك أو لأى شخص يجب أن يستجيب لك .

في بداية اللقاء أو الاجتماع ، عليك أن تخبر الجميع بالعناصر التالية لفظياً بغض النظر عما إذا كانت مدونة بشكل رسمى فى جدول الأعمال أو تم إرسالها لهم عبر البريد الإلكترونى :

- أجندة العمل .
- مساحة الوقت المخصصة للأجندة .
- كيفية الانتقال من عنصر لآخر فى هذه الأجندة (من خلال العرض المتتابع واستخدام أسلوب المناقشة) .
- المشكلات أو الموضوعات الحرجة التى تحتاج إلى مناقشتها .
- الأدوار التى سيقوم بها كل شخص (الخبير فى مجاله ، المتحدث المستشار ، السكرتير) .
- تحديد النتائج المرجوة .

وتذكر أن السلطة شىء يمنح فى معظم الوقت ، ولا يؤخذ . وبمعنى آخر ، إنه من خلال الطريقة التى يستجيب بها ذلك الشخص لك يمكنك أن تحصل على السلطة ، وعندما توضح الأمور ، حتى لو كان مجرد اجتماع مع الرفاق ، وهناك خطة تدير الاجتماع من خلالها ، فسيجعل هذا الآخرين يخولون السلطة إليك دائماً .

وحتى فى الاجتماع بين شخصين ؛ حيث تقوم أنت باتخاذ الخطوة نحو القيام بدور صانع القرار ، فيمكن لك أن تستخدم نفس الأسلوب ، ويمكنك إنجاز الأمور بإتقان أكثر من خلال :

- ♦ الأجندة : فتقول : " شكراً للقائكم بى من أجل مناقشة العقد " .
- ♦ مساحة الوقت المستغرقة فى إتمام الأجندة : فتقول : " لقد اتفقنا أن يكون الوقت المستغرق أربعين دقيقة هل يسمح وقتك بذلك ؟ " ، وعليك استخدام الكلمات التى تعطى مدلولاً والتى تبدو كأنها التزام على الشخص الآخر فى معناها .
- ♦ كيفية الانتقال من عنصر إلى آخر فى عناصر الأجندة : فتقول " لدى عدد من الأسئلة التى قد أعددتها ، هل تروق لك تلك البداية ؟ " .
- ♦ عليك أن تطلب من ذلك الشخص الحاضر معك فى الاجتماع أن يضيق أفكار أو آراء إلى أجندتك الخاصة حتى تصنفه إلى قائمة الأشياء التى ستقومون بمناقشتها ، فإن مشاركته تلك ، تجعله يشعر وكأنها قائمته هو الآخر .
- ♦ المشكلات أو القضايا الشائكة التى سيتم مناقشتها : فتقول : " ها هى العناصر الرئيسية التى أرغب فى مناقشتها معك ... هل هناك ما تحتاج إلى إضافته إلى ذلك ؟ " .
- ♦ الأدوار التى يقوم بها كل شخص : فأنت تقرر قبل اللقاء إن كنت ستلعب دور القائد أم دور التابع ، الشخص الذى سيبتكر أم الشخص الذى سيقوم باتباع الخطوات كما هى موضحة أمامه . كذلك عليك أن تقرر قبل الذهاب إلى الاجتماع

مع من سيكون ، وأن تنتبه إلى الدور الذى سيقوم به ذلك الشخص الآخر أمامك.

- النتائج المرجوة : فتقول : " إن ما آمل فيه هو التركيز على كل ما يتعلق بك ، وتقديم كل الإجابات على الأسئلة ؛ مما يجعلك قادراً على استيعاب ما ترمى إليه من هذا التعاقد " .

الربط بين المكان والهدف

لقد سمعت بلا شك تلك العناصر الأساسية المهمة فى مجال العقارات وهى : الموقع ، ثم الموقع ، ثم الموقع ؛ فإن الموقع أو المكان الذى تختاره لهذا الاجتماع يجب أن يكون ذا منزلة خاصة ، ويبدو ذلك الاختيار مهماً للغاية فهناك عناصر يجب التركيز عليها مثل سعة المكان وحجمه .

فإن موقعك أو مكانك على طاولة الاجتماع أمر مهم للغاية ، وإلا فلماذا يسعى الأب دائماً للجلوس على رأس الطاولة ؟ لماذا يجلس الرئيس على رأس طاولة الاجتماعات ؟ فالوضع مهم بالفعل ؛ فالمكان أو الموقع هو عنصر أساسى يؤثر على أى مخلوق وخاصة الإنسان .

فعندما تتخذ لنفسك مقعداً أثناء الاجتماع عليك أن تحدد المكان الذى يساعدك على استخدام العبارات المناسبة ، ولا يعنى ذلك أن تكون بالضرورة على رأس الطاولة فى كل مرة ؛ ففى الواقع ، فى تلك الاجتماعات الصغيرة التى تتم مع العملاء ستفضل أن تجعل عميلك يشعر بأهميته فتفسح له مكاناً على رأس الطاولة .

عندما يبدأ الشخص فى اجتماعه وينشر أوراقه أمامه وحاسبه الخاص وحقيبته بما فيها وجهازه الجوال . فهو بذلك فى حالة

من السباق والمنافسة لإظهار أهميته . فهو بذلك يسعى لأن يكبّر من حجمه ليبدو مهماً سواء كان مدركاً لذلك أم لا . كذلك يعتقد بعض الناس أنه أثناء الاجتماع يحصل الأشخاص الأكثر أهمية على الأماكن الأكثر أهمية .

إننى أعرف سيدة قد قامت بالعمل لسنوات كمستشارة لدى العديد من الشركات الاستثمارية ، ونظراً لأن كل ثلاثين شخصاً يجلسون حول منضدة كبيرة ليمثلوا أعضاء الشركة الكبرى ، ونظراً لتساوى أهميتهم ، فقد كانت المقاعد مرتبة بشكل متساو ، فعندما يدخلون للغرفة يبدأ كل منهم فى اتخاذ مقعده المساوى للمقعد الآخر . وبصفتها استشارية فلقد كانت تجهز النشرات وأعمال المجموعة ، ولقد وجدت أنهم يجلسون على جانبيها وهم ينتبهون إلى ما لديها فبدأت تسيطر عليهم وهى تتصدر تلك الطاولة . وأصبحت ممارسة السيطرة بالنسبة لها كجزء أساسى من مشاركتها للاجتماعات ؛ مما جعل أفراد هذا الاجتماع يولون لها اهتماماً خاصاً ؛ فلقد كانوا يوجهون أبصارهم نحو ما لديها من رسائل والتى سيتم توزيعها عليهم بطبيعة الحال فى نهاية الاجتماع . وكان الانطباع السائد هو إحساسها بأهميتها ولكنها كانت تشبه إلى حد ما " بابا نويل " ؛ حيث إنها كانت تقدم إليهم ما يريدون .

فى الاجتماعات الكبيرة عليك أن تجلس فى نفس الجانب من الطاولة الخاصة بالشخص المكلف بالاجتماع والمسئول عنه ، فإن أفضل مكان هو المكان التالى لذلك الشخص . فقرب المكان يساعدك على تحقيق شيئين ؛ فهو يجعلك تشارك ذلك الشخص فى سلطته ويبعدك عن مواجهته عند الحديث ، وإن كنت تقدم عرضاً وأنت واقف إلى الشخص صاحب السلطة فى الاجتماع ، فعليك التوجه نحوه . والوقوف أمامه بينما تتحدث فكلما زاد قربك إلى شخص

ما فى مكان كبير من الأماكن المخصصة للاجتماع كان من الصعب أن يوجه صيحاته فى وجهك ؛ فالجلوس فى مواجهة الشخص يعطى لك قوة هائلة خاصة عندما تحمل عصا سواء كانت رمزية (تعبر بها عن سلطتك) أم تستخدمها بهدف (الإشارة) .

وقد لا يكون هدفك هو الحد من النزاعات والخلافات أثناء الاجتماع ، ولكن من أجل التحكم فى الاجتماع ؛ مما يسهل عليك القيام بدور النفوذ والقوة . ولقد قمت بذلك فى الاجتماع الخاص بمعتقل " جوانتانامو " مع بعض الأفراد فى قناة التليفزيون البريطانى . فعندما توجهت نحو الغرفة لاحظت وجود طاولة على شكل حدوة الفرس . وعلى جانب الطاولة كانت تجلس مديرة الشبكة ومحاميها الخاص وفريق الإنتاج المكون من ستة أشخاص . ومن الرجال الجالسين على الجانب الآخر كان هناك مرشد حربى وكان هناك شخص آخر اعتقدت أنه محلل نفسى هو غالباً ما يكون شخصاً يسعى لمصلحة المتطوعين . وقد جلست إلى جواره ، ولقد اخترت هذا المقعد بدلاً من الجلوس مع فريقى حتى لا تبدو الكلمات وهى تخرج من فمى كما لو كانت تخرج منا جميعاً . وبدأت حديثى بقولى : " أول الأشياء التى أهتم بها هو تحقيق الخير لهؤلاء الأشخاص ؛ فنحن على وشك التخلى عن العادات البالية ، وإننى أرغب فى التأكد من الاعتناء بهم ، ربما تكون تلك هى قضيتك ، ولكنه ضميرى الذى يحتم علىّ التأكيد على ذلك " ، وبذلك بدأت فى تكوين أول اهتماماتى والتى لا يمكنهم الهجوم عليها أو معارضتها ، وهنا بدأ المنتج فى عرض موضوع استخدام الديانة كسلاح للاستجواب ، فواجهته قائلاً : " أصغ إلى ما سأقوله لك ، إن ذلك لن يحدث أبداً ، فتلك هى مشكلة أخلاقية ، فإننا لن نستخدم الديانة فى التحقيقات ، علينا أن

نجعل الأمور الدينية بعيدة عن السياسة " ، فوجدتهم يتراجعون ثم يتراجعون ، ولكن كانت الرسالة موجهة من " الرجل الصالح ! " ، وكان ذلك واضحاً بالنسبة لهم ، فأصبحت بالنسبة لهم وبالنسبة لهؤلاء المتطوعين كرجل صالح يسعى لمصلحتهم جميعاً .

التعامل مع القضايا الساخنة

هناك شكل آخر من أشكال القوة والقيام بدور النفوذ والتى يمكنك استخدامها أثناء الاجتماع إذا أردت أن تكون رئيساً له . وسيكون منافسوك أيضاً فى هذا الاجتماع ، وقد تبدو غير معروف بالمقارنة بهؤلاء المنافسين ، وهناك استراتيجية يمكنك اتباعها أثناء ذلك الاجتماع ، وهى أن تختلف مع بعض الآراء ولو بشكل بسيط حتى تبدو وكأنك قادر على تأسيس تحالف . اجعل نفسك فى المنتصف وحدد مباشرة كيف يمكن لمن حولك من المنافسين الجلوس فى الأماكن المقابلة . إن كنت قادراً على أن تجعلهم يبدون شواذ عن الجماعة ، فأنت بذلك قد أصبحت الأعلى شأناً .

وعلى عكس ذلك ، إذا كنت ستدخل فى نزاع على السلطة مع شخص محدد بعينه وترغب فى الفوز مهما كلفك الأمر ، فعليك أن تدفع هذا الشخص إلى الدخول معك فى موضوع يجعله يتصرف بشكل انفعالى ، فأنت ترغب أن تراه يتصرف بانفعال وبأسلوب سيئ ، وأخيراً عليك أن تذكره بأن تلك المناقشة تتعلق بقضايا العمل وليست بسبب موضوع شخصى ؛ فإن هدفك هو تحقيق السلطة الرئاسية وأن تجعله يعرف أن فى يدك السلطة . تلك

العبارة التى قالها " ألكسندر هيج " بعد إطلاق النار على " رولاند ريجان " حيث قال : " إننى هنا صاحب السيطرة " .

ومن العادات المشتركة فى الاجتماعات اختلاف كل شخص فى طريقة حل المشكلة ، عليك حينها استخدام أسئلة التحكم والأسئلة القيادية والأسئلة المكررة حتى تظل المجموعة فى تواصل الأفكار المعرفية ، وعليك أن تتوقع أن يتم إصدار قرار سيئ فى اجتماع فاز فيه بالجدال أكثر الأشخاص المسببين للضوضاء والإزعاج .

وفى الاجتماعات الثنائية ، قد تواجه أكثر المواقف المؤثرة عندما تكون مضطراً لاتخاذ قرار من أجل نظام المكان ، خاصة إذا كان ذلك القرار يفصل شخصاً ما عن العمل . عندما تقوم بفصل شخص ما عن العمل عليك تقليل حدة التوتر والقلق اللذين تشعر بهما من خلال إقناع نفسك بأنك تفصل دور ذلك الموظف ، وليس الشخص فى ذاته ، فعليك أن تكون قادراً على أن تقول له : " إن الأمر لا يخصك ولكنه يخص أداءك فى العمل " . وعنصرا التخطيط والإعداد قد يساعدانك فى هذا الموقف . فعليك تقديم النصيحة لموظفيك بشكل شهرى بغض النظر عن الأداء فإن كان أحدهم جيد الأداء فعليك تقديم النصيحة له كتابياً حتى يحافظ على تقدمه . وإن كان أداؤه ضعيفاً عليك أيضاً بالنصيحة الكتابية فكل الأشياء الحسنة ستتجه نحو اليسار والأشياء السيئة نحو اليمين ، فعندما يكون الشخص ضعيف الأداء فى مشكلة كبيرة بسبب تدهور مستواه ، فعليك أن تتوقف لتنظر إلى ذلك الأداء ، واجعله هو الذى يرشدك فى إصدار حكمك ، وفى أى اجتماع من أى نوع سيكون لديك القدرة على التحكم فى التعامل مع القضايا الساخنة فى حالة إتقانك لممارسة الأدوار المختلفة . فعليك اختيار الشخص المناسب لمواجهته ، فأنت لا تحتاج بالضرورة إلى التنبؤ

بالأدوار التى سيقوم بها الآخرون فى الاجتماع ، ولكن يمكنك العمل على أساس أن الدور سيستمر مادامت هناك فرصة لاستمراره ، فعليك أن تحاول إخراجه من الدور الذى يلعبه ؛ حتى تصبح أنت صاحب السلطة . فإذا أخذنا أحد الممثلين الكبار مثل ذلك الذى قام بدور الملك " آرثر " فى " كاميلوت " ووضعه فى عمل يتحدث عن عصابات مدنية ، فستجد أنه غير قادر على التحكم فى لعب شخصيته لأنه لن يجد حوله من يعامله كما يتم التعامل مع الملك "آرثر" فى " كاميلوت " ولا يوجد أحد من حوله يراه الملك " آرثر " وحتى لو استطاع مواصلة دوره كما هو مكتوب سيبدو الدور مضحكاً بسبب التناقض الموجود بينه وبينهم .

فماذا سيكون على الممثل القيام به " حتى يظل محتفظاً بشخصيته " ؟ قد يكون مضطراً إلى ترك النص المكتوب ويعيد صياغة الدور . فإذا كنت تقوم باجتماعات مستمرة مع أحد المديرين التنفيذيين ، فأنت بذلك تعرفه جيداً ويمكنك تكوين قاعدة أساسية عنه ، وكذلك يمكنك استغلال عناصره الخارجية ، وما لديك من معلومات عن خلفيته ، وأدوارك الخاصة ، وكذلك طقوسك حتى تغير سياق الاجتماع بالدرجة التى تجبره على تغيير الدور التى تلعبه ، فأنت هنا ستقوم باتخاذ القرار الصعب وتجعل من تلك المشكلة مشكلتك وتستخدم لغة الجسد التى تعبر عن قوتك وقدرتك والنتيجة هى أنك ستخرج من داخلك شخصية ذلك الرجل النشيط الهادئ الذى أسس تلك الشركة بأفكاره .

وفى العلاقات الشخصية يقوم الأشخاص بمثل ذلك طوال الوقت ؛ فقد يكون زوجك قد أمضى يوماً شاقاً فى عمله ثم يعود للمنزل وهو لا يزال يحمل ذلك الدور للموظف المضطرب فتقومين أنت بدور ولى الأمر فتجدين أنه يبادلك بدور الطفل المدلل ؛ فالدور

يختلف مع اختلاف المكان . واختلاف الدور ، ولكن عليك إتقان قيامك بدورك حتى تتمكن من ذلك .

لقد قمت ذات مرة باجتماع صعب مع شخص فى شركة حيث كنت أقوم فيها بدور استشارى ، فعاملنى معاملة سيئة وواجهنى بشكل كما لو كنت غير مناسب فى منصبى بالشركة فقلت له : " حسناً ، إننى أعلم ابنك وأكن له المزيد من الاحترام ، فاسمه يمثل الكثير بالنسبة لى " ، لقد أمضى هذا الرجل سنين طويلة من حياته وهو يربى ابنه حتى يصبح رجلاً صالحاً ؛ فتلك الكلمات جعلته يبتعد عن دور القائد ليظهر دور الأب ، وفى تلك اللحظة تمكنت من السيطرة عليه وتمكنّا معاً من مواصلة الاجتماع .

الفصل الثانى عشر

حسن إدارة المقابلة الشخصية

إن الهدف من هذا الفصل هو حمايتك من أن تصبح ضحية أى مقابلة شخصية من أجل الحصول على عمل ، أو ضحية التفاوض بشأن الراتب المحدد لذلك العمل . فإن هذا الفصل سيفيدك سواء كنت أنت المتقدم من أجل الحصول على العمل وتخضع للمقابلة أو كنت صاحب العمل الذى يجرى المقابلة ، فيجب أن تخوض هذه التجربة بشكل منظم حتى تحصل فى النهاية على النتائج المرجوة .

عليك أن تضع فى ذهنك أولاً أن المقابلة الشخصية من أجل الحصول على عمل ما ، تتضمن أدواراً مختلفة يلعبها أطراف تلك المقابلة ، فقبل أى مقابلة شخصية سواء كنت أنت صاحب العمل الذى سيجرى المقابلة ، أو كنت المتقدم للوظيفة والذى سيخضع لها ، فعليك أن تختار الدور المناسب كى تلعبه . ففى المقابلة الشخصية أنت لست الأب ، أو الزوج ، أو المحب ، أو لاعب التنس ، أو الشخص الفكاهى فجميعها أدوار غير مناسبة لهذا الموقف ، فإنك عندما تتقدم للحصول على وظيفة فإنك تقدم خدمة لصاحب العمل أو تقدم له حلاً لمشكلته . نعم فإن صاحب العمل يواجه مشكلة ، فلو لم يكن الأمر كذلك ، فلماذا أعلنت شركته عن طلب شخص لشغل الوظيفة ؛ فإنك تحتاج إلى معرفة طبيعة هذه



المشكلة حتى توضح لصاحب العمل السبب الذى يدفعه إلى اختيارك أنت من بين المتقدمين لحلها .

هناك شيء آخر يجب أن يؤخذ فى الاعتبار ، وهو ضرورة أن تحدد توقعاتك حول رئيس العمل سواء كنت ستعمل فى وظيفة عليا أو حتى لو كنت ستمارس أقل الوظائف شأناً فى الشركة ، وإن ذلك لا يعنى أن تفكر فى الأمر من جانبك أنت فقط ، فإن رئيسك فى العمل أيضاً له توقعات بشأنك ، خاصة بعد التحاقك بالعمل مباشرة . فهناك أهداف يتوقع منك تحقيقها ، فعليك أن تتأكد من أنك سوف تسلك السلوك الذى سيساعدك على القيام بعملك على أكمل وجه .

التحكم فى المقابلة الشخصية

قبل أن تذهب من أجل التقدم لوظيفة ما وقبل الخضوع للمقابلة الشخصية عليك أن تضع أمرين أساسيين فى ذهنك ، أولاً ، أنت لست بحاجة لأن تكون أفضل المتقدمين ، ولكن عليك أن تكون الأفضل فى الراتب الذى ستطلب الحصول عليه . فإنك تمثل الخدمة أو المهمة التى ستقوم بها فى تلك الشركة ، ويجب أن تبدو هذه المهمة ذات قيمة عالية ، ثانياً ، عليك أن تدرك أنه نادراً ما تتطابق أو تتشابه مهاراتك مع مهارات شخص آخر ، على الرغم من أنه قد يبدو أن كثيراً من المتقدمين يتمتعون بنفس المهارات بنفس القدر ، ولذلك ، عليك أن تميز نفسك عن الآخرين ، عليك أن تسأل نفسك هذا السؤال : ما الذى يمكن أن أقدمه ولا يملكه المتقدمون الآخرون ؟ فإذا كان المتقدمون يتمتعون بنفس خبرتك وحصلوا على نفس القسط من التعليم ويمكنهم جميعاً

أن يقدموا للشركة نفس الأشياء التى سنرمز لها بـ (أ ، ب ، ج) من الأشياء ، فما هى الخدمات الأخرى (هـ ، و) التى يمكنك تقديمها علاوة على ما يستطيع الجميع تقديمه ؟ فقد يكون الشىء الوحيد الذى يميزك عن الآخرين هو أن صديقك الحميم يعمل فى الجريدة المحلية للبلدة وقد يفيد ذلك الشركة بشكل أو بآخر . فلتستغل هذه الميزة ، وقد تكون قادراً على التحدث بثلاث لغات بطلاقة ، فلتخبر صاحب العمل بذلك ، واشرح له السبب فى أن ذلك يميزك عن باقى المتقدمين ، فقد تقول له : أعلم أن اللغة العربية ليست من اللغات المطلوبة كثيراً فى مجال العمل فى شمال أمريكا ، ولكنى لست بحاجة إلى أن أذكرك أن تحدثى لهذه اللغة يمكننى من فهم الطريقة التى يفكر بها العملاء من متحدثى تلك اللغة ، وكيف أن ذلك لا يقدر بمال فى مجال عالم التجارة والأعمال .

وفى أثناء المقابلة عليك أن تبدأ باستخدام أساليبك الحركية من البداية حتى تحقق نوعاً من السيطرة ، وقد يتحقق ذلك من خلال بعض الحركات البسيطة للغاية بأن تقوم مثلاً بالميل نحو الشخص وأنت تصافحه ؛ فإن ذلك سيدفعه أو يدفعها للرجوع للخلف للحفاظ على المسافة بينكما ، وبذلك ستخلق نوعًا من التحكم النفسى .

وعليك ألا تجعل المقابلة الشخصية كلها عن العمل فقط ، فلتتحدث عن أشياء أخرى عامة أو خاصة ؛ فقد يجعل ذلك من الصعب على صاحب العمل أن يقول لك : " لا " ، فتلك هى إحدى فوائد الأحاديث القصيرة أو الدردشة ، وهناك فائدة أخرى لها ، فبينما تتحدث مع صاحب العمل عن الجو الممطر أو عن نشأة كليكما فى بيئة ريفية ، يمكنك أن تحدد قاعدة أساسية لذلك

الشخص مما يساعدك فى التأثير عليه ، فلتلاحظ أى رد فعل يعكس عدم شعوره بالراحة أثناء قيامك بذلك . وقد يكون لذلك الشخص وقت محدد لهذه المقابلة ، وقد يشير إليك للدخول مباشرة فى الموضوع ، وفى تلك الحالة عليك أن تنهى دردشتك .

فلننظر إلى ذلك الأمر من الجانب الآخر : لنفترض أنك صاحب العمل وتجرى المقابلة الشخصية وأنك تريد أن تتحدث عن العمل فقط دون التحدث عن أى أمور عامة أو خاصة كتلك التى يحاول المتقدم فتحها معك ، وذلك حتى لا يشعر بالحرج فى أن تقول له " لا " وترفض طلبه للعمل ، عليك حينها أن ترد على دردشته أو على عباراته بإجابات موجزة ومختصرة وأن تبدأ مباشرة فى الأسئلة المتعلقة بالعمل ، وعليك هنا أن تنتبه إلى الحواجز الموجودة مثل وجود طاولة تفصل بينكما أو جهاز حاسب آلى أو وضع يديه على المكتب أو أى شىء قد يحول بينك وبين ذلك الشخص ، وعليك أيضاً أن تحدد دور تلك الحواجز وما إذا كانت ستفيدك فى هذا اللقاء أم لا.

وكما ذكرت لك فى الفصل الحادى عشر فإن الموقع الذى سوف تتخذه مجلساً لك على الطاولة قد يساعدك فى توصيل رسالة محددة ، عليك أن تستفيد من ذلك فى تلك المقابلة بأقصى درجة ممكنة كما هو الحال فى مقابلتك مع الرفاق ، وعليك أن تذهب للقاء مبكراً أملاً أن تجد هناك من يرشدك إلى القاعة التى سيقابلك فيها شخص أو مجموعة أشخاص من أجل المقابلة الشخصية . والموقف الأفضل سيكون عندما تظل فى قاعة واحدة ليأتى إليك الأشخاص الذين سيقومون بعمل المقابلة معك ، وفى تلك الحالة يمكنك أن تضع مقعدك فى زاوية بعيدة عن الطاولة حتى تكسر الحاجز النفسى الذى تتسبب فيه تلك الطاولة ، وتخلق جواً من

المودة ، وكأنك أنت الذى تستقبلهم فى مكانك ، وفى تلك الحالة أيضاً ضع مقعد الشخص الآخر بزاوية بشكل يبدو وكأنكم شركاء تقومون بمحادثة سوياً .

كذلك يمكنك أن تجعل موضعك فى مقابل جانب الطاولة إن كنت تعتقد أن الحواجز ستفيدك في تحقيق هدفك ، فإذا كنت من النوع الذى يظهر عليه التوتر وستبدأ قدمك فى الاهتزاز عند توترك فإن وجود الطاولة سيخفى جزءك السفلى ولن يلاحظ صاحب العمل حالة التوتر التى انتابتك .

وهناك طريقة أخرى لاستخدام الحاجز إن كنت تعلم أن هناك العديد من الأشخاص سيقابلونك أو سيجرون معك المقابلة الشخصية فى نفس الوقت ، فيمكنك أن تضع مقاعدهم لتبدو قريبة من بعضها البعض من الجهة الأخرى من الطاولة وعليك أن تجعل مقعدك وحيداً فى الجانب الآخر كما لو كان ذلك هو مكتبك وتلك هى طاولتك ، وتلك الإعدادات قد تمنحك نوعاً من السلطة .

وهناك حالة أخرى قد يدعوك صاحب المقابلة للجلوس على مكتب يكون من " إعداده الخاص " ، فعلى سبيل المثال ، قد يكون لديه بعض الكتب والمجلات على المكتب التى تحول فيما بينكما ، فكل الأوراق تزيد من هذا الحاجز فيما بينكم وأنت ترغب فى إزالتها بقدر الإمكان ، وهنا يكون لديك خياران : عليك أن تحاول إخفاء الحاجز أو تقليله بقدر الإمكان أو تحاول تغيير مكانك لتقليل هذا الحاجز ، ويمكنك تحقيق ذلك من خلال محاولة توجيه اهتمامك نحو إحدى تلك المجلات فتمسكها وتلقى نظرة عليها ثم بعد ذلك تضعها على الجانب الآخر ، ويمكنك أن تتخلص من هذا الحاجز بأن تنتقل ببساطة إلى مقعد آخر مجاور له . وربما تبرر ذلك بأنك تريد أن تريه شيئاً ما .

يعتمد تحقيقك للتواصل بينك وبين الشخص الذى يجرى معك المقابلة الشخصية على إعداداتك التى تقوم بها قبل المقابلة - المعلومات التى تعرفها عن الشخص الذى يجرى معك المقابلة ، وعن الشركة - ومن خلال الأشياء التى استنتجتها من خلال لغة جسده ومظهره الخارجى ، على سبيل المثال ، إذا كنت سيدة أو فتاة تتقدمين من أجل الوظيفة ، فقد يحدث أى تواصل نفسى بينك وبين المتحن إذا وجد أن هناك صفات مشتركة بينك وبين زوجته مثلاً ، ولكن كيف لك أن تعرفى ذلك ، فغالباً ستجدين صورة لزوجته على المكتب وحينها يمكن أن تسأليه : " لقد قابلت سيدة تعمل فى مجال المحاماة تشبه هذه السيدة ، فهل تلك السيدة التى قابلتها هى زوجتك ؟ " فإذا أجابك : " لا ، فإن زوجتى تعمل طبيبة صيدلانية فى مجموعة من الشركات " فأنت بذلك قد حصلت على معلومة مهمة ، أما إذا كانت إجابته : " لا إن لزوجتى مجرد بعض الاتصالات البسيطة مع موظفى الشركات الطبية " ، فإن ذلك سيدلك على شئ مختلف تماماً . ففى الحالة الأولى ، يعكس أسلوبه فى الإجابة أنه ينجذب - حسب الافتراض - للمرأة الناجحة المتميزة .

وحتى تقوى تلك العلاقة التواصلية عليك باستخدام لغة الجسد التى تعكس سماتك ومميزاتك التى تجعل ذلك الشخص يتمنى العمل معك (لاتصافك بالإخلاص والهمة ولأنك مفعم بالطاقة) ، وعليك ألا تبالغ فى استخدام لغة جسدك حتى لا تبدو متكلفاً ومصطنعاً ، فعليك أن تبتسم ، ولكن دون تظاهر . اجعل ابتسامتك طبيعية حتى تبدو كما لو كنت تتعامل مع صديق لك .

وعليك أن تكون متيقظاً أثناء المقابلة الشخصية لتلاحظ إذا كانت هناك أى دلالات وجهية أو حركات بدنية تشير إلى أن

الشخص الذى يجرى معك المقابلة يشعر بالتوتر . فهذا هو الشخص الذى يجرى المقابلة إى أن له اليد العليا ـ فلماذا إذن يشعر بالتوتر . فربما يكون هناك شىء بك يجعله يشعر بهذا التوتر ، ولكن لا يمكنه تحديده إذا سألته وربما يرى أنك لا تصلح تماماً للعمل ولا يجد طريقة مهذبة ليقول لك : " لن يكون هناك عمل لك وعليك المغادرة الآن " وإن لاحظت عينيه تنخفضان لأسفل اليمين مثلاً فعليك أن تعرف أنه قد وصل إلى حالة انفعالية قد تكون نتائجها سلبية بالنسبة لك ، إلا إذا استطعت أن تحل له مشكلته وتفرج عنه آلامه .

فقد يسألك سؤالاً موجهاً نحو نقطة ما أنت ضعيف فيها ، فماذا تقول له ؟ فحينها أنت بحاجة إلى أن تحول الحوار إلى نقطة أخرى أو شىء آخر تعرفه ، وقد تكون فرصة العمل المتقدم لها تتمثل فى القيام بدور مدير أو مشرف مبيعات فى شركة برامج حاسب آلي . فقد يُوَجِّهُ إليك سؤالاً حول كيفية تسويق البرامج ، بينما أنت خبرتك مقصورة فقط على فن شراء هذه البرامج لا بيعها ، وهنا ستحاول الهروب من ذلك السؤال ، قائلاً على سبيل المثال: " لقد قرأت مقالاً عن حيرة المديرين عند مواجهة مشكلة تحديد نوع إدارة المشروع وصفقات البرامج المطلوبة ، فمن خلال خبراتى الخاصة ، فأنا أعلم أنه بإمكانك تقليل المشكلة بشراء تلك البرامج من خلال ... " ، وقد تهرب من هذا السؤال بأن توضح له تفهمك لهذه المشكلة ، وكأنك تتحدث بصوت العميل لتقول له : " إننى أدرك المشكلة ... " .

ومن ناحية أخرى إن كنت أنت الذى يجرى المقابلة واستمعت إلى ذلك التحول عن النقطة الرئيسية للسؤال فكان من المفترض بك أن تعود إلى تخطيطك وإعدادك لتحدد ما هى الأسئلة التى تمثل

الإجابة عنها " ضرورة " بالنسبة لك ؟ وإن كانت تلك الأسئلة التى تتعلق بإدارة مشروعات البرامج يتم التركيز عليها بشدة فى قائمة أسئلتك فعليك إذن أن تقول وببساطة : " شىء مدهش ، كيف يمكننا إذن تطبيق هذا الدرس على مشروع إدارة البرامج ؟ " وبصفتك المحاور فستكون لديك الميزة فى ذلك ، وعليك استخدام تلك الميزة ؛ فأنت لا تحتاج لأن تكون فجاً معه ولكن عليك دائماً إعادة صياغة أسئلتك باستخدامها بأسلوب لغوى جديد فتقول : " إن ما أبحث عنه هو شخص يكون ممتازاً ويتمكن من تسويق منتجاتنا الجديدة فى أكبر عدد من الشركات سواء كانت شركات كبرى أو متوسطة ، وإن ما أحتاج إلى معرفته هو ... " .

وعند تلك النقطة سيكون لدى ذلك الشخص الذى تتم معه المقابلة الاختيار بين طريقين ، إما أن يقول الحقيقة ويقلل من شأن ذاته أو يخدعك . وقبول الشخص بالتقليل من شأنه يستدعى الصدق ، ولكن عليك توضيح قدراتك الخاصة فى تلك الحالة فتقول :" إن خبرتى فى تسويق برامج الحاسوب ليست كبيرة ، ولكن على الرغم من ذلك فإننى أتمتع بخبرة واسعة فى شراء تلك البرامج فإنى أعرف عنها الكثير من خلال شرائها ، ولكنى لم أقم بتسويقها من قبل " ، أما فى حالة الكذب فستجد أنه سيتخذ طريقاً آخر ليبدو الحديث هكذا : " لقد قمت ببيع ما يستحق عشرة ملايين دولار لدى شركات البرمجة (وذلك هو الجزء الحقيقى من كلامه) وكان من ضمن ذلك العديد من مشروعات إدارة البرمجة (وذلك هو الجزء غير الحقيقى) . " فإن كنت متمكناً وتعرف كيف تدير الحوار جيداً فستتمكن من تجاوز تلك الأكاذيب " .

وهناك حقيقة محزنة تقول إن الشخص يحصل على العمل من خلال قدرته على إتقان الكذب ، وهذا سبب آخر يدفعك إلى تعلم الدروس المستفادة من هذا الكتاب .

ها نحن بصدد العناصر الأربعة الأساسية المطلوبة عند إجراء مقابلة عمل :

◆ كن صادقاً وواضحاً ؛ فلتجعل من نفسك شخصية واضحة ومباشرة ، فإذا كان هدفك الأول من أجل التقدم للحصول على عمل ما ، هو قرب هذا العمل من منزلك ، فلتعزز طلبك ومؤهلاتك بذلك السبب ولتذكره بشكل واضح ، أخبر صاحب العمل : " إن لدى أطفالاً صغاراً بالمنزل ولا أرغب فى أن أبعد عنهم أكثر من ذلك ، إننى أعلم تماماً إننى مناسب لتلك الوظيفة ، وقد أكون سعيداً بالعمل هنا لأن هذا المكان قريب إلى أسرتي" .

عندما كنت أجرى مقابلات شخصية لصالح شركة " تران " قمت ذات مرة بتوجيه سؤال إلى رجل كان يريد أن ينتقل إلى وظيفة بالشركة فسألته : " لماذا تريد أن تعمل فى " تران " ؟ فأنت تتقن اللغة الصينية ، وكلغوى يبدو أنك شخص رومانسى ، والشخص الرومانسى لا يمكنه العمل فى مجالات التجارة المتعلقة بتكييفات الهواء " .

وكانت إجابته الصادقة هى: " لقد قمت بمحاولة التوازن بين الجانب الرومانسى من شخصيتى مع حبى لزوجتى وأسرتى " .

فقلت له : " إن ذلك يبدو كأكثر الإجابات التى تلقيتها صدقاً فى فتره قيامى بالمقابلات الشخصية مع المتقدمين ،

وذلك الصدق يعنى الكثير بالنسبة لى " ، وبالفعل حصل الرجل على تلك الوظيفة .

- لا تقلل من شأنك : حاول تجنب المناقشة فى نقاط ضعفك ، فلقد قام أحد المديرين ذات مرة بسؤالى قائلاً : " ما هو الشىء الذى لا تتقن القيام به ؟ " فقلت له : " لا داعى للقلق بشأن ذلك ، إننى أدرك نقاط ضعفى وأعرف كيف يمكننى إبعادها عن طريق تحسين الأداء " . وكما تتوقع فقد أغضبته هذه الإجابة مما دفعه إلى قول : " عليك أن تخبر زملاءك بنقاط ضعفك حتى تكونوا معاً فريقاً متميزاً " فقلت له : " إن ذلك يشبه الاشتراكية . فإن ذلك هو أسلوب " ماوتسى تونج " فى إقناع الآخرين بأن ما يقومون به هو خطأ بالفعل ويتقبلون ذلك " .
- لا تكتف بمجرد الجلوس والإجابة عن الأسئلة : فعليك توجيه بعض الأسئلة من ناحيتك فقد تقول : " ما هى أفكارك بالنسبة للشركة ؟ ما نوع المشكلات التى تعانون منها ويفترض بصاحب تلك الوظيفة علاجها ؟ " فأنت بذلك ستترك المحاور يفكر فى أنه لن يمكنه التخلى عنك ؛ فأنت تستوعب المشكلة وترغب فى إيجاد الحلول لها وتنأى بنفسك جانباً بعيداً عن الآخرين ممن يأتون ويتساءلون ما الذى يمكن للشركة أن تقدمه إليهم ، فلتفكر فى تلك المقابلة الشخصية وكأنها تشبه علاقتك بخطيبتك فى بداية فترة الخطبة فإذا قمت فى أول لقاء بينكما بالحديث عن نفسك واهتماماتك فقط وكيف أنك شخص رائع دون الاكتراث بأى شىء عن خطيبتك فكيف يكون شعورها فى ثانى لقاء بينكما ؟

♦ حاول ألا تبدو مرحاً : فالإحساس بالفكاهة يبدو من السمات الشخصية التى تتعلق بالعلاقات الشخصية أكثر ، وما ستجده يثير ضحكك قد يضايق المحاور . فبدلاً من إثارة توتره فعليك أن تزيد من هدوئه ؛ فأنت بذلك تخاطر بجمود الحوار أكثر .

لقاء عمل بعد فترة طويلة من البطالة

يبدو هؤلاء ممن يستمرون بدون عمل لبعض الوقت وكأنهم يعبرون تماماً عن دور الشخص العاطل ، فلقد تكيفوا على تلك الظروف حتى لو كان ذلك خارجاً عن إرادتهم بسبب ظروفهم المحيطة ، فتبدو شخصية وسمات الشخص العاطل واضحة فى سلوك هؤلاء الأشخاص ، وآرائهم ، وطريقتهم فى الملبس ، وأنا أدرك ذلك لأننى قد تعرضت لذلك بعد أن تركت العمل بالجيش . فلقد حاولت العثور على عمل جيد ـ حاولت وحاولت ـ وحصلت على وظائف ذات عائد منخفض ، ولم يكن ذلك مريحاً بالنسبة لى وشعرت بخيبة الأمل تماماً ؛ فلقد تركت الخدمة بالجيش بعد أن حققت معدلاً متميزاً فى العمل فى مجال التحقيقات العسكرية وكل ما تمكنت من الوصول إليه هو ممارسة عمل لا يتطلب منى أية محاولة للتفكير ، ولقد اكتشفت الأمر ؛ فالسبب فى تغييرى يرجع إلى انخفاض مستوى تقديرى لذاتى وذلك تماماً ما كنت أقوم به عند التحقيق مع السجناء ، فكنت أهوى بتقديرهم لذواتهم لدرجة التقزز من الذات أو الاشمئزاز منها حتى يسهل علىّ الحصول على المعلومات التى أريدها .

إن تلك العملية ـ انحدار تقدير الذات ـ تحدث بمنتهى السهولة ؛ فبالنسبة للشخص العاطل فإن قيامه بدور " العامل "

لم يُشْبَعْ بعد مما يجعله يبدأ فى الهزال . ويزيد الهزال كلما طال وقت البطالة . ونفس الشيء قد يحدث مع السجين الذى كان من قبل يقوم بدور الجندى . فبدون أية محاولات لتدعيم ذلك الدور نجد إحساسه بذاته يبدأ فى الانخفاض تدريجياً ؛ مما يجعل الفرد يفقد إحساسه بقيمة نفسه فى نفس ذلك الوقت ؛ لأن قيامه بدور معين ـ دور الجندى فى هذه الحالة ـ كان يمثل له شيئاً فى غاية الأهمية .

فعندما تعمل يؤثر العمل على جزء من شخصيتك ، وعلى هؤلاء ممن تتعامل معهم بشكل يومى ثابت، فعندما تفقد عملك ، فإنك بذلك تخرج من " خلية النحل " وتفقد نوعاً من إحساسك بالذكاء ، عندما تعمل فى وحدة أو تجد نفسك منفصلاً عن الجماعة بسبب ما تعانيه من بطالة .

والإحساس بالبطالة قد يزيد من انعزالك عن أصدقائك ؛ لأن مواعيدهم تختلف عن مواعيدك ، وكذلك بسبب اختلاف مستوى الدخل ، تتغير حياتك ، فقد تخسر ثقتك فى الجانب الاجتماعى من شخصيتك ؛ لأنك لا تتواجد مع الآخرين يومياً ، وبذلك ستبدو شخصاً مختلفاً كما لو كنت أسيراً تعيش تحت وطأة الأسر وعندما تظهر شفقتك بنفسك وإحساسك بالضعف وقلة الحيلة إلى حد معين ستجد أنك قد أصبحت تماماً مثل السجين . وتتحول ألوان العالم من حولك إلى اللونين الأبيض والأسود وتصبح كل الأمور ذات محمل شخصى بالنسبة لك . فإذا قالت لك زوجتك : " لقد بدأ المال فى النفاد " فستستمع إلى هذه العبارة وكأن زوجتك تقول لك : " أنت أيها الشخص الخاسر . فذلك هو خطؤك فأنت المسئول عن عدم كفاية المال "

وعندما تتوجه إلى لقاء عمل جديد ، فستكون بحاجة إلى تحسين وضعك على كل المستويات . وستجد أنك تقابل المدير الذى يمثل تلك السلطة القادرة على تخليصك من حالة الأسر التى تعانيها . وعندها ستقوم بأى شىء من أجل إرضاء ذلك الشخص . وذلك هو سبب سرعة انتهاء المقابلة بنتيجة سلبية . فستقوم حينها بالإجابة عن الأسئلة بالطريقة التى ينتظرها منك نظراً لشعورك بالاحتياج ، وقد يجعل ذلك أى محاور يفكر ويقول : " يبدو أن آراءه لا تقدم لى المزيد " ، فإنك لن تصلح للعمل بتلك الطريقة .

وحتى تخرج من حالة اليأس فأنت بحاجة إلى بناء جدار واق بينك وبين ذلك الشخص العاطل الموجود بداخلك ، وسيساعدك على تحقيق ذلك إذا تمكنت من التركيز على دور آخر يرتبط بقدرتك على الإنجاز وعملت على تنمية هذا الدور بداخلك ، فكل ما عليك هو أن توقظ ذلك الشخص الناجح القادر على الإنجاز الذى بداخلك وأن تعيده إلى الحياة مرة أخرى فى تلك الفترة التى تعانى فيها من البطالة . فعندما تعرضت للبطالة فى وقت من الأوقات ، كنت أزيد من ممارسة الجرى والعدو وبشكل يومى كنت أقوم بشىء ما جديد يحمل معايير عديدة مثل قطع المسافات وغيرها من المعايير التى تساعدنى على قضاء الوقت بشكل مفيد . عليك أن تتعلم شيئاً ما ، تنجز عملاً ما ، أن تقضى وقتك وتستثمره مع أطفالك أو تتطوع لعمل ما فى دور العبادة أو تقوم بتنسيق حديقة منزل والدتك أو أى شىء آخر له قيمة وهدف .

لقد قضى " آندى آندرو " أربع سنوات فى السجن بسبب ترويج المخدرات فى بداية عام ١٩٧٠ . وبعكس العديد من الناس ممن يتعرضون لنفس الظروف . فلقد أخبر مأمور السجن بأنه قادر

على تصليح السيارات والشاحنات . وأخبره أيضاً بقدرته على ممارسة الأعمال التى تحتاج لمهارات أشغال الخشب ، وأخبره أيضاً أن لديه خبرة بالهندسة حتى يستفيدوا من مهاراته تلك . وعبر الوقت الذى أمضاه داخل السجن فى عمل متواصل ، استطاع لدى خروجه منه أن يبدأ من جديد وبشكل قانونى تماماً . واستطاع " بيل سانشيز " أن يقوم بالمثل عندما كان سجين حرب أثناء الحرب العالمية الثانية . وفى كلتا الحالتين ، عندما تناسى كل منهما إحساسه بالأسر استطاعا الاستعداد لمواصلة العمل مرة أخري .

وإليك الآن ثلاثة عناصر تساعدك على التغلب على آثار البطالة طويلة الأمد :

- احرص على الاحتفاظ بدفتر يوميات لتدون ما تقوم به بشكل يومى أثناء فترة البطالة ، فإن متابعتك للتغيرات التى تحدث لك عندما تكون خالياً عن العمل ستساعدك على مقاومة آثار البطالة السلبية .
- فى أى وقت تتوجه فيه للخضوع لمقابلة شخصية من أجل العمل عليك أن تتذكر أحد نجاحاتك القريبة فى ذهنك ، وقد يكون هذا النجاح فى بساطة قدرتك على الجرى المتواصل لمسافة عشرة أميال للمرة الأولى فى حياتك ، فإن تذكرك لأى شىء قمت به بنجاح يمنحك القوة .
- فكر فى تلك البداية الجديدة خلال الدقائق العشر الأولى . فعليك ألا تتذكر حالك كما هو عليه ، ولكن عليك أن تبدأ بوصف مهاراتك المتفردة وكيف يمكنها المساعدة على حل

المشكلات التي يتعرض لها صاحب العمل ويرسل في طلبك أو طلب أحدهم ليساعده في حلها من خلال الوظيفة .

حسن إدارة التفاوض على الأجور

إن التفاوض من أى نوع يعني في مضمونه تحجيم الخيارات المتاحة ، فإنك عندما تتفاوض مع شخص ما ، تعمل على الحد من الخيارات التي أمامه أو الحد من مطالبه . فعندما تكون هناك مثلاً حالة اختطاف لبعض الرهائن ، يعمل الضباط المتفاوضون مع المختطفين على تقليص الخيارات أو الفرص المتاحة أمامهم حتى يضعوهم في مأزق ، فإن الشخص المختطف يغلق على نفسه مكاناً أو مبنى ومعه الرهائن حتى يدلى بمطالبه ، وحتى يواجه الضباط المتفاوضون معه هذا الموقف فإنهم يبدأون بقطع التيار الكهربى عن ذلك المبنى وخطوط الهاتف ، وبعد ذلك بفترة قليلة يمد الضابط المتفاوض هذا المختطف بهاتف أو جهاز لاسلكى حتى يتمكن من التحدث معه ، فيبدآن الحديث وبعد ذلك يقوم الضابط المتفاوض بإغلاق هاتفه لعدة دقائق ، وكأن شيئاً جديداً سيحدث ، وعند قيام الضابط المتفاوض بذلك ، فإنه يوحى للمختطف بأن السيطرة في يدهم هم وليست في يده ؛ مما يجعله غير قادر على توقع أى شيء ، ومن هنا يبدأ الضابط في تحجيم الخيارات المتاحة أمام ذلك المختطف بأنه في مأزق ، وأنه ليست أمامه أية خيارات ؛ مما يدفعه إلى الشعور باليأس ، ومن خلال تقديم بارقة أمل يبدأ المتفاوض في استمالته إليه .

وإلى حد معين . يمكن للشخص أن يسيطر على الآخرين من خلال تحديد خياراته فقد تذهب إلى مطعم وتطلب " أومليت "

وخبزاً بالزبيب ، فتجد أنه لا يوجد زبيب ولا يوجد سوى خبز أسمر أو خبز أبيض اليوم ، أو قد يقول النادل لك : " ما رأيك فى بعض الشطائر الإنجليزية ؟ " .

فإذا جمعت بين خطة تحديد الخيارات وذلك مع معرفتك بأسلوب إثارة مشاعر الضغط ، فستصبح أنت صاحب اليد العليا فى التفاوض على الأجور .

لقد عينتنى شركة " ترين " لإجراء المقابلات الشخصية مع عدد من المتقدمين وكان جزء من مسئوليتى هو التفاوض على الأجور . ورفض أحد المتقدمين التراجع عن موقفه ؛ لأنه كان يتمتع بمميزات مطلوبة مثل التعليم الأكاديمى والكفاءة فى العمل ، ولكنه أنهى تلك المقابلة بسبب بعض الأخطاء البسيطة ، فلقد قام بعمل ثلاثة أشياء خاطئة :

١. لقد أخبرنى بكل ما يهمه تحديداً ، فقط أخبرنى أنه لا يرغب فى أن يعمل فى مكان بعيد عن منزله حتى يظل بجوار ابنه أطول فترة ممكنة ، وبذلك فقد أعطانى الفرصة لكى أتقايض معه ، وأستغل ذلك .
٢. لقد حدد أجره ليتراوح بين ستين ألفاً إلى سبعين ألف دولار ولأنه هو الذى ذكر ذلك فلقد حدد أجره بما لا يزيد على الستين ألف دولار . ولم يعطنى الفرصة حتى أمنحه سبعين ألف دولار من تلقاء نفسى .
٣. لقد حضر المقابلة وهو يحمل القليل من المعلومات عنى .

ومن خلال تلك الأخطاء الثلاثة أعطاني الفرصة لتحديد خياراته لأنه لم يحاول تحديد خياراتي ، كذلك فلقد كنت أدرك أساليب تحديد القاعدة الأساسية بينما لم يكن هو يدركها .

وعبر الوقت ، عند تعرضك للمفاوضة حول الأجور عليك الاهتمام بأمرين : أن تضع قاعدة أساسية لذلك الشخص الذى ستفاوضه ، وأن تحدد قيمة نفسك فى محيط العمل ، وإن كنت تقوم بدور ذلك الشخص الذى يطلب أجراً محدداً فأنت بحاجة إلى معرفة ملامح وجه ذلك الشخص وحركات جسده عندما يحسب حساباته ، ويبتكر أفكاره ، ويستجيب بشكل انفعالى ، فعندما تحدثت عن ذلك الشخص وقلت إنه أوضح لى ما يهمه تحديداً ، كنت أعنى أن إشاراته إلى ابنه تسببت فى انفعال ملحوظ من جانبه ، فلم أحتج إلى وقت كثير لاستجوابه حتى اكتشفت أن العمل فى مكان بجوار منزله أو حتى العمل من خلال المنزل يهمه أكثر من حجم الراتب أو الأجر المطلوب ، والدرس الذى نتعلمه هنا هو أنك عندما تنقل للشخص الآخر أولوياتك الشخصية ، ونقاط ضعفك ، وما يقلقك فإنك بذلك تتيح له الفرصة لأن يكون صاحب اليد العليا فى المفاوضات ، فأنت بذلك تعطى للشخص الآخر عدة سبل كى يحدد خياراتك من خلالها فى حالة عرضك لأولوياتك عليه .

وهناك درس آخر نتعلمه من ذلك ، هو أنك إذا كنت أنت صاحب الطلب فعليك ألا تحدد أنت أولاً الراتب الذى تريده . بصفة عامة ، إن الشخص الذى يحدد مبلغ الراتب أولاً تكون له اليد السفلى فى التفاوض ، فعليك أن تدفع بذلك الشخص ليقدم لك ما لديه وقد يبدو ذلك صحيحاً بالنسبة لكل أنواع المفاوضات فلا يقتصر الأمر على التفاوض على الأجور ، فأنت ترغب فى أن

يضع هو الحدود إن لم يكن ذلك متاحاً لك ، فعليك أن تنتقل إلى المرحلة الثانية من التفاوض .

والدرس الثالث هو أنه لم يعرض قيمته أمامى ؛ حيث إنه لم يسع إلى التواصل معى بشكل فعال سواء من خلال الكلمات أو لغة الجسد ، وتلك هى قيمته التى يجب أن يعرضها أمامى على الطاولة .

وهناك درس آخر رابع يرتبط بعملية التخطيط والإعداد ، فلا يوجد أحد يمكنه التحكم فى الرقم المحدد للأجر ، إن ذلك الرجل لم يربط بين حجم الشركة الحقيقى وبين الراتب الذى طلبه ، وفى ذات الوقت ، فقد حدد الأمر أمامى فى نطاق ضيق عندما حدد الحد الأقصى للراتب المطلوب ، فلقد كان ذلك الرجل فى حاجة إلى المزيد من المعلومات حول كيفية تحديد العلاقة بين الوظيفة فى هذه الشركة والأجر بالدولار .

واعتماداً على قدرتك على قيامك بالعمليات الحسابية أو على إعدادك المسبق المتقن فإنه يمكنك استخدام أسلوب تقليل حجم المبلغ المطلوب فى المفاوضات . فقد تطلب ٥٢٥٠٠ دولار فيعرض عليك صاحب العمل أن يكون الأجر ٥٢٠٠٠ دولار ، فتنظر : " إن الفارق بين الراتبين هو خمسة وعشرين سنتاً فى الساعة . فأنا أستحق خمسة وعشرين سنتاً إضافياً فى الساعة ؟ " وقد تضيف بقولك : " يمكنك أن تبدأ الآن معى بالعمل بدلاً من أن تنفق ٥٠٠ دولار على مقابلة جديدة " (حيلة سريعة : معدل ساعات العمل بالسنة يصل إلى ٢٠٠٠ ساعة فإن كان ما تتفاوض عليه مع صاحب العمل ٢٠٠٠ دولار فى السنة فإن الخلاف بينكما فى هذه الحالة على دولار واحد فى الساعة) ، فعند اختلافك مع صاحب العمل على الراتب المطلوب عليك أن تلجأ إلى هذه الحيلة

حتى تتمكن سريعا من حساب مقدار المبلغ محل الخلاف بينكما فى الساعة . وحينها ستتمكن من إقناعه بشكل أكبر مما لو كان الخلاف على الراتب بشكل كلى ، فكلما قل الرقم أو المبلغ الذى تتفاوض معه فيه كان إقناعه أسهل ، فعندما تقول : " أنا أستحق خمسة وعشرين سنتاً إضافية فى الساعة ! " ، فسيكون لذلك أثر مختلف تماماً عما لو قلت له أنا أرغب فى زيادة راتبى خمسمائة دولار أخرى ، وعليك أن تتوخى الحذر ، واستخدم ذلك الأسلوب مرة واحدة فقط مع الشخص ؛ فالتكرار قد يحولك من مفاوض ماهر إلى شخص ممل .

وإن كنت فى الطرف الآخر من الجدال ، فإنه يمكنك أيضاً استخدام نفس الأسلوب مع الموظف الذى يطلب أجراً كبيراً . يمكنك أن تقول: " إنك ستحصل هنا على فرصة هائلة ، فستحصل على إجازة مدفوعة الأجر كل ثلاثة أسابيع بالإضافة إلى العديد من الفوائد فهل تخاطر بكل ذلك لتتجه للعمل بمكان آخر ؟ " وقد تقول لأحد المتقدمين : " هل ترغب بالفعل فى التخلى عن تلك الفرصة ؟ " .

ويستخدم المستثمرون والعاملون فى مجال الدعاية نفس الأسلوب عند الدعاية لمنتجاتهم أو أعمالهم فقد يذكرك المعلن قائلاً : " إن الاشتراك فى محطته يتطلب مائة وعشرين دولاراً سنوياً مما يعنى عشرة دولارات شهرياً فقط " ، أو قد يسألك أحد المعلنين الذى يروج لكريم ترطيب البشرة قائلاً : " ألا يستحق حصولك على بشرة نظيفة أن تدفع خمسة دولارات فقط أسبوعياً ؟ " . وأنت بحاجة إلى معرفة رد فعل الشخص الذى يجرى المقابلة معك وأنت تتفاوض معه بشأن الراتب ، فإذا طلبت منه قائلاً : إنك ترغب فى أن يكون راتبك الأساسى اثنين وسبعين

ألف دولار ، فقد تجد علامات المفاجأة على وجهه ، وحينها عليك أن تستنتج أن الراتب الذى طلبته كبير جداً . أما إذا كان الراتب الذى طلبته قريباً من الراتب الأصلى الذى يضعه فى ذهنه وحدده من قبل من أجل هذه الوظيفة فقد تجد أن ردود أفعاله كالتالى : فقد تجد أن عينيه إلى أعلى اليمين مفكراً كيف يمكنه أن يقلل من الراتب الذى طلبته منه ، وبعدها ، قد تجد أن عينيه تحركتا نحو أسفل اليسار ، دليلاً على أنه يقوم بحساب مقدار التغيير فى المرتب الذى يتفاوض معك عليه ، ولن تجد أن عينيه تتحركان حتى إذا كان المبلغ أو الراتب الذى تدلله قريباً من ذلك الذى يضعه فى ذهنه ، ولكنه رغم ذلك لن يستطيع أن يقدم لك ما تريد ، فقد يكون ذلك الرجل الذى يجرى معك المقابلة محاوراً بارعاً أو قادراً على التفاوض والخداع . فإذا وجدت وجه هذا الرجل شاحباً ووجدت شفتيه جافتين فقد يكون ذلك دليلاً على أن الشخص يخدعك أو أنه تحت ضغوط ، فعليك أن تستغل ذلك إذا كان يشعر بضغط .

وفى النهاية قد تجد نفسك تتفاوض مع صاحب العمل حول الراتب أو نصوص العقد ، فى حين أنه يكره أساساً الحديث حول المال ، فالتفكير الشديد حول الأحاديث المالية يؤدى إلى رفع مستوى ضغطه مما يجعله لا يبدو وكأنه يتعامل مع الأمر بشكل منطقى ، ومهمتك هنا إذن هى ألا تجعله يدخل فى حالة انفعالية من خلال إشراكه فى مناقشة مفتوحة حول مميزاتك والقدرات التى تتمتع بها ، ثم تحول الحديث نحو العناصر التى تتعلق بمقدار المال المتاح الذى يمكنك الحصول عليه فى مقابل مجهوداتك الرائعة ؛ مما يجعلك قادراً على التحكم فى ذلك الشخص . وكذلك الأسلوب الذى تحدثنا عنه والذى تقول فيه : " إنها مجرد

خمسة وعشرين سنتاً إضافية فى الساعة " . قد تضع المجادلة فى اتجاه عقلانى ، الأمر الذى سوف يساعدك على تجنب أى استجابات انفعالية من ذلك الشخص (أو بصفتك صاحب العمل) ؛ فهدفك هو التأكد من أن المبلغ المطلوب لن يضايقه ، وعليك أن تذكر ذلك الشخص أنها أموال الشركة وليست أمواله ؛ فقد يجدى ذلك معه أيضاً .

والعنصر الأخير المهم بالنسبة لك كشخص متقدم للحصول على عمل ما سواء كان ذلك أثناء المقابلة الشخصية بصفة عامة أو أثناء تفاوضك على الراتب أن تظهر للشخص الذى أمامك أنك صاحب اليد العليا فى هذا الموقف ، عليك أن تفرض سلطتك ؛ فالسلطة شىء يمنحه لك الآخرون من حولك بسبب الطريقة التى تتحدث بها معهم ، فإن شخصيتك هى التى تفرض سلطتك ، مع وجود بعض الاستثناءات طبعاً عندما يتم ممارسة السلطة عليك من قبل رئيسك فى العمل أو أحد والديك ، لكن عليك أن تظهر سلطتك أو أنك صاحب اليد العليا أثناء المقابلة الشخصية أو التفاوض .

وإذا كنت صاحب العمل فعليك ألا تسمح لخلفيتك الثقافية بالتأثير عليك ، فإذا كنت تعتقد ـ على سبيل المثال ـ أن المرأة لا تصلح للمناصب القيادية أو أنها لا تمتلك الكفاءة بصفة عامة لتولى السلطة ، فإن ذلك سوف ينعكس عليك وعلى حكمك أثناء المقابلة الشخصية ، أو التفاوض ، أو حتى فى التعاملات اليومية ، وإذا كانت ثقافتك جعلتك تصدر بعض الأحكام المسبقة ، فإنك ستفترض أن الشخص الذى أمامك لا يستحق زيادة فى الراتب ، أو ستفترض أنه غير قادر على اتخاذ قرارات سليمة ، أو ستفترض أى شىء آخر ساذج ، ولكن ماذا لو كنت أنت الشخص المتقدم من أجل الوظيفة والذى يتم التحامل عليك ؟ فعليك ألا تجعل من هذا

التحامل أو الأحكام القبلية عائقاً أمامك ، فإن الشيء الذى يحول بينك وبين الوصول إلى هدفك سيكون بالفعل عائقاً فى طريقك. فإنك لن تتمتع بالسلطة ولن تكون صاحب اليد العليا إلا إذا حاربت كل هذه الأشياء والمعتقدات والافتراضات التى تحول بينك وبين هدفك . فإذا لم تقم " أوبرا وينفرى " بمحاربة هذه المعوقات لما توصلت لهذه المكانة التى تتمتع بها الآن ، فكما ذكرت لك من قبل إن السلطة وقوة الشخصية ينبعان من داخلك .

الفصل الثالث عشر

عقد الصفقات

إن فى مقدورك أن تعقد صفقتك بنجاح إذا تمكنت من خلق أو توفير سوق للمنتج أو الخدمة التى تقدمها ؛ فأثناء عملى فى مجال التحقيقات كنت" أوفر هذه السوق" للسجناء حتى أتمكن من " عقد الصفقات " التى أرغبها معهم ، وكنت أقوم بذلك من خلال تقديم حل للمشكلة التى تسببت فيها ، ويمكننى أن أوضح لك ذلك أكثر ، فسوف أخبرك بشىء شخصى قد حدث لى ، فعندما كنت صغيراً حلمت أن هناك شخصاً قام بشق حلقى بسكين ، وفى تلك الحالة بدأت فى حالة من النزيف الذى يفضى إلى الموت فوجدت ذلك الرجل يقول لوالدى : " إننى طبيب ويمكننى علاج ذلك الأمر مقابل خمسمائة دولار " ، وبذلك تمكن من إنهاء الصفقة مع أبى .

التصرف بثبات

عندما كنت فى أحد الفنادق مع أصدقائى الذين قد أحضروا معهم كلبهم وجدنا أنفسنا فى مشكلة ، وهى أن هذا الفندق لا يسمح بالحيوانات الأليفة ، فلم نتمكن من ترك الكلب وحده فى السيارة فأخذته وحملته بين يدى ومشيت به بثبات وثقة أمام مكتب الاستقبال ، وتوجهت إلى الغرفة الخاصة بنا ، ولم ينبس



أحدهم ببنت شفة . الهدف من هذه القصة هو أن عليك أن تتصرف كما لو كنت تقوم بالشيء الصحيح ولن تجد من يوجه إليك سؤالاً عن تصرفك . وكنت أعنى بالتصرف بثبات فى هذا الموقف ، المرور من أمام الحراس بهدوء ، ولن يمكنك القيام بذلك إلا إذا جعلت ذلك الشخص يقتنع بأنك تقوم بالتصرف السليم ، وهو أن تدخل إلى ذلك المكان وأن تحمل الكلب بين ذراعيك .

فالتصرف بثبات وثقة يعنى أن تبدى هذا الثبات وتلك الثقة للشخص الذى تتعامل معه ؛ فإنك فى حاجة إلى معرفة الكثير عن هذا الشخص حتى لو لم يكن يعرف شيئاً عنك . وأنت بحاجة إلى الحصول على المعلومات الكافية حتى تتمكن من الذهاب إلى هذا المكان ، وأنت تدرك تماماً ما هى المشكلة التى يحتاجون إليك لحلها أو ما هى العقبة التى ستتخطاها هناك ؛ فأنت بحاجة إلى الوصول إلى تلك النقطة . فالمدير أو صاحب القرار لن يتحدث معك لوقت طويل حتى يشرح لك ما هى المشكلة التى يحتاج إليك لحلها .

وسأوضح لك الطريقة التى ستستخدمها هنا من خلال استعادة مشهد " سامنثا " ؛ فلقد استخدمت أسلوباً أكثر نضجاً وعالجت مشكلة اجتماع العمل بنجاح ، وسوف أوضح ذلك أكثر من خلال التخطيط والإعداد ، ومراحل التحقيق وهى : تحقيق السيطرة ، تحقيق التواصل ، تحديد الأسلوب ، مرحلة الاستجواب ، المتابعة ، الإنهاء .

المشهد : الخطوات الثابتة لعقد الصفقة

علمت " سامنثا " من أحد عملائها السابقين أن شركة " أوكيه " سوف تطرح أحد أهم منتجاتها فى السوق ، وكانت هذه الشركة تواجه مشكلة فى تحديد شركة الدعاية التى ستتولى الدعاية والإعلان عن ذلك المنتج قبل طرحه فى الأسواق ، وقررت " سامنثا " أن تعرض على مدير شركة " أوكيه" أن تتولى وكالتها مسئولية الدعاية .

التخطيط والإعداد

من خلال الوثائق البحثية حصلت " سامنثا " على رؤية توضح لها أحوال تلك الشركة التى تأسست منذ ثلاث سنوات . فقد قدم ذلك البحث رؤية شاملة عن الشركة فيما عدا جانباً واحداً وهو : موقفها المالى . وبصفتها شركة خاصة ، فكانت المعلومات الخاصة باستثماراتها ونموها وميزانيتها وعوائد المبيعات المرتبطة بمنتجاتها تبدو أكثر غموضاً ، ولكن بحثها عن المدير أثمر عن الكثير من الأفكار عن الأساليب التى يمكنها استخدامها حتى تتناقش معه فى الأمور المالية بصراحة وتتمكن من عقد الصفقة معه .

فلقد سألت العميل السابق الذى أضاء لها الطريق الذى يرشدها للاتصال بمدير تلك الشركة . وبعد ذلك حددت موعداً للقائه ، ولكن كان ذلك فقط بعد أن عرفت من خلال موظف الاستقبال الأوقات التى يكون فيها المدير فى مكتبه ؛ وذلك حتى تتجنب أن تحدد موعداً معه فى وقت يكون فيه عائداً لتوه من رحلة عمل فيكون مجهداً ، أو فى وقت يكون فيه فى طريقه إلى رحلة عمل حتى لا يكون فى عجلة من أمره ، فوجهت سؤالاً رئيسياً إلى ذلك

الموظف الذى أعطاها المزيد من المعلومات المهمة فقالت : " هل منتجكم الجديد سيصدر فى يونية كما تم الإعلان عنه ؟ " . وبلا تردد أجاب الموظف : " كلا ، لقد قمنا بالإعلان فقط للمحللين بأن المنتج سيتم طرحه بعد تلك الفترة " .

تحقيق السيطرة

وصلت " سامنثا " قبل موعدها المحدد مع المدير باثنتى عشرة دقيقة ، فلم تكن ترغب فى أن تصل فى موعد مبكر عن ذلك حتى لا تبدو كأنها ترغب فى جمع المعلومات ؛ فقد كانت مدة الاثنتى عشرة دقيقة مناسبة لها لمحاولة الاستفسار عما تريد . وعندما وصلت تساءلت إذا كان بإمكانها استخدام حمام السيدات، وعندما وصلت هناك وجدت بغيتها ؛ فقد وجدت هناك إحدى الموظفات تعدل من زينتها ، وكانت هذه فرصتها لتستفسر منها عما تريد ، وبدأت " سامنثا " حوارها مع الموظفة بحديث عادى حول الشركة والمدير ، فالمدير يقضى معظم الوقت فى المكتب ، ويسافر بغرض العمل والمتعة فى نفس الوقت ، ويحب طاقم الشركة أن يكون معه دائماً فيما عدا بعض الأوقات مثل الوقت الحالى حيث يكون معرضاً لضغط شديد بسبب انشغاله بعملية توزيع المنتج ، ومن خلال حوارها مع الموظفة عرفت " سامنثا " أن فرصتها فى الحصول على حق الدعاية والإعلان عن منتجهم الجديد أفضل من فرصة ذلك الرجل الأحمق الذى قد جاء من قبل من أجل تقديم عرض شركته للدعاية عن المنتج وسكب حساء القهوة على السجادة .

ومن تلك المعلومات الجديدة تأكدت " سامنثا " من أن لها منافساً حتى لو كان ضعيفاً ، ولقد دعم ذلك قرار " سامنثا " حول الدور الذى ستقوم به للسيطرة على المقابلة وهو دور " صديقة المدير المخلصة له " ؛ فقد كانت " سامنثا " تقوم بأدوار مختلفة وتحاول أن يكون كل دور متناسباً مع الموقف أو مع شخصية المدير أو المسئول الذى ستجرى المقابلة معه ، وأنها تحدد ذلك الدور وفقاً للمعلومات التى قامت بجمعها عنه .

خرج مدير الشركة " ريت جونسون " من مكتبه ليحييها بالسلام ، وتلك إشارة طيبة فأدركت بذلك أنه يتمتع بطبيعة مرحبة وأكثر من ذلك أن المدير الآن لا يجلس على مكتبه ، فإن " سامنثا " تدرك أن أسوأ شيء يمكن أن تواجهه أثناء لقائها مع المدير هو أن يفصل بينهما مكتبه الضخم ـ كما أشرنا إلى ذلك من قبل ـ فإن ذلك سيمثل حاجزاً يفصل بينهما ، وعندما سمح لها بالجلوس داخل المكتب لاحظت وجود منضدة صغيرة ذات كرسيين مبطنين موضوعين على كلا جانبيها ، فوقفت بجانب الكرسى المواجه للباب وبدأت فى فحص المكتب وعلقت بقولها : " إن لك ذوقاً رائعاً فى اختيار الأثاث يا " ريت " ثم سحبت كرسياً وجلست عليه فى مواجهة المنضدة .

من خلال مناداتها له باسمه الأول واختيار مقعد بعيد عن المكتب يبدو لنا أنها قد بدأت فى القيام بدورها وهو دور " الزميل " أو الصديق .

تحقيق التواصل

نظرت " سامنثا " بنظرة شاملة على الغرفة حتى تعتاد على شكل ومكونات المكتب الذى يوضح ما يريد هذا المدير أن يعكسه للآخرين عن شخصيته . فبدأت تبحث عن الشهادات والجوائز . وهى وسائل تستخدم للتأثير على الآخرين ، فوجدت بالفعل شهادة مطبوعة بها مقال عنه ، ومن خلال أثاث الحجرة وتلك الشهادة تأكدت أن ذلك الرجل يسعى أن يظهر للآخرين أنه شخص ناجح ، ولاحظت أن مكتبه لا يحمل أوراقاً عليه فقالت لنفسها : " يبدو أن ذلك الرجل يقوم بأعماله شفاهياً " ففكرت : " ربما لأنه يتفاوض فقد يضع أوراقه فى مكتب شخص آخر " ، وجعلها ذلك تعتقد أنه ربما سيجعلها تتعامل مع شخص غيره فى حالة توقيع العقد معه فى الشركة ، وكانت هناك صورتان خلفه كانتا تعبران عن علاقاته الخاصة واهتماماته إحداها لزوجته والأخرى لبرج لندن ؛ ولأن تلك الصور لم تكن موضوعة فى مواجهته بل فى مواجهة من يجلس أمامه ، فتعجبت ما الذى يرغب فى أن تعكسه هذه الصور ، هل هو متزوج ؟ هل يحب الترحال ؟ وتذكرت أن المرأة الموجودة بالخارج قد أخبرتها بأنه يحب السفر كثيراً .

وبدأت " سامنثا " فى إقامة علاقة تواصل مع المدير وتكوين قاعدتها الأساسية عنه من خلال الحوار . ومن خلال سؤالها الأول وجدت أنه يحدد ساعة واحدة لتلك المقابلة وأنه لم يغير شيئاً فى الملخص الذى قد أرسلته إليه بالبريد الإلكترونى . وقد قالت " سامنثا " وهى تنظر إلى إحدى الصور : " يبدو أن برج لندن يعنى الكثير بالنسبة لك " . فأكد لها أنه قد قام بزيارته خمس

مرات . ومن خلال ذلك الرقم تأكدت " سامنثا " أنه يفضل الأماكن القديمة والأشياء ذات القيمة ، وبذلك فيبدو أنه يستمتع بالتاريخ ، فحذرت نفسها من أية محاولة تجعلها تبدو مستحدثة الأفكار وسألته : " إن الأماكن المفضلة عند برج لندن لى هي ... تلك التى يطلقون عليها ... ما هو ذلك المكان المنحنى الذى يتم فيه حفظ جواهر التاج ؟ " ، وكانت تعلم جيداً اسم هذا المكان وهو برج " واكفيلد " ؛ فذلك السؤال كان سؤالاً للتحكم فلاحظت عينيه واستمعت إلى نبرة صوته ، بينما يجيب عن سؤالها ، فبدأ يوجه نظره إلى المركز البصرى ونظر لأعلى ثم إلى اليسار قليلاً وأجاب بعد ذلك : " " واكفيلد " ، إنها الغرفة ثمانية الأضلاع الموجودة أسفل السلم عند البرج ، إنها رائعة " ، وواصل " ريت " حديثه الموجز عن الغرفة والذى وجه تفكير " سامنثا " نحو جانب آخر من شخصيته وهو أنه يهتم بالتفاصيل ، وقد فكرت أنه ربما تكون بعض جوانب حياته ينظر إليها بصورة كلية ولكن من خلال تلك الصور التى يعلقها يبدو أنه يركز فيها على نقاط معينة وعلى التفاصيل ففكرت وقالت : " ربما هو الذى قام بفرش مكتبه وتزيينه بنفسه " ، وتذكرت أن منافسها قد ألقى بالقهوة على سجادة " ريت " والتى ربما يكون قد اشتراها بعناية وفكرت قائلة " حسناً ، إن تلك الغلطة قد تعوق طريقه " .

وخلال الدقائق التى مرت فيما بينهما وهما يتبادلان الأحاديث العادية استطاعت " سامنثا " تكوين القاعدة الأساسية له ، وكانت ترغب فى أن تجعله يدرك أن الوقت هو المال والمال هو الهدف الأساسى فقالت : " " ريت " ، إننى أعرف أنك تواجه مشكلة فى مشروعك . والتى سيكلفك حلها مبلغًا من المال ، فأنا أعرف ما يحدث فى هذه الحالات ـ فإن ذلك سيؤدى إلى وجود مشكلة

في ميزانية الشركة . ولكن ماذا لو قدمت لك طريقة تمكنك من تنفيذ مشروعك دون أن تتأثر ميزانيتك بشكل كبير . وتمكنك من التركيز على المصادر الأولية للإنتاج ؟ " ، فبدا فى حالة من الاسترخاء وقال : " حسناً ، واصلى الحديث " .

وتمكنت " سامنثا " من تحقيق علاقة التواصل مع هذا المدير كما لو كانت صديقه الذى يرافقه في رحلاته وسفرياته . وكذلك وكأنها ذلك الصديق الذى يدرك أولوياته .

مرحلة استخدام الأسلوب

طرق موظف الاستقبال الخاص بـ " ريت " الباب فطلب منه أن يأتى ويحل له مشكلة تتعلق بالمطبوعات الخاصة بالمكتب وكان يبدو عليه الضيق . ويبدو أن" ريت " لا يهتم بهذا النوع من التفاصيل ، وعند خروج " ريت " قام الموظف بإغلاق الباب خلفه . وهنا أصبح لدى " سامنثا " الفرصة المناسبة حيث توجهت لتدقق النظر فى تلك الصورة التى يضعها " ريت " فى مواجهة المكان ، وكان فى هذه الصورة "ريت " مع امرأة فى مثل سنه ، فاعتقدت أنها لابد أن تكون زوجته وكانا يرتديان ملابس من الجلد وبجوارهما دراجة بخارية ماركة " هارلى ديفيدسون " . تلك الدراجات البخارية الباهظة الثمن التى تستخدم فى الرحلات والسفر .

آه . حسناً . لقد خططت منذ البداية لاستخدام أسلوب رفع الكرامة والأنا مع الربط بينه وبين حبه لإظهار النجاح ، وهنا وجدت " سامنثا " أن العاطفة قد تلعب دوراً رئيسياً لديها ، فمن أكثر الأشياء الخاصة فى مكتبه التى كانت تبدو من خلال كل

شيء هي " أريد الحرية وأرغب في الهروب نحو الطريق الرئيسي" فإن أهم شيء عند " ريت " هو حريته ورحلاته فإنه يهوى السفر والانتقال من مكان إلى آخر وباعتبارها شريكته في تحقيق النجاح من خلال توزيع المنتج ، فإن" سامنثا " قادرة على أن تقدم له تلك الحرية .

مرحلة الاستجواب

عندما عاد " ريت " طلبت منه " سامنثا " أن يصف لها منتج الشركة حتى يتضح الأمر ، فلاحظت أنه تغير في جلسته ثم وبسرعة خاطفة نظر ناحية أعلى اليسار ثم أقصى اليمين ثم إلى أسفل اليمين ، وباعتبارها قد لاحظت طريقة استجابته من قبل ، فإن حركاته بهذه الطريقة توضح أنه كان يسترجع شكل المنتج من ذاكرته ، ثم بدأ في تكوين صورة بصرية له ، وكان استنتاجها هو أن مهندسي شركة " أوكيه " عليهم إعادة تصميم أحد جوانب المنتج مما أثر على تغيير تاريخ طرح المنتج في الأسواق مع زيادة حجم التكاليف ، فنظرته الموجهة إلى أسفل اليمين تشير إلى أن " ريت " يفكر بطريقة انفعالية في شيء ما ، ففي تفكيره يقول : " هل يمكن لذلك التأخير أن يؤثر على حرية سفره التي يعشقها كثيراً ؟ " .

ولمتابعة تلك الافتراضات ، قررت " سامنثا " أن تستخدم بعض الأسئلة القيادية التي وجهتها إليه ، والتي كانت على النحو التالي : إلى أي مدى سيشعر بهدوء الأعصاب إذا علم أن إرجاء طرح المنتج قد يثير انتباه الصحافة التجارية إليه ؟ وإلى أي مدى يمكن أن تؤثر عملية تقديم المبيعات بشكل إيجابي إذا تم استغلال

الوقت السابق لطرح المنتج فى الدعاية لذلك المنتج ؟ وإلى أى حد يمكن أن تشعر زوجته بالراحة إذا أثرت المبيعات بعد عرض المنتج وتسويقه على حجم العوائد النهائية ؟ فلقد اختارت " سامنثا " الكلمات بدقة ، فكلمة " هدوء الأعصاب " و " الراحة " كانتا موجهتين نحو معنى الوصول للحرية ، الحرية فى الهروب من مكتبه والسفر للخارج .

والإجابة عن هذه الأسئلة كان سيزودها بمعلومتين أساسيتين :

١. ارتباطه العاطفى بمن حوله وبالدعاية للمنتج .
٢. الإحساس بالقيمة المادية بالدولار والعلاقات بين الصحافة والإعلام وبين شركته .

وأصبحت " سامنثا " واثقة أنها جعلت " ريت " يشعر بالثقة وربما بالتفاؤل وهنا استخدمت " سامنثا " أسئلة مباشرة للتأكد من ميزانيته الخاصة بالعلاقات العامة ، فمن خلال نظرته أسفل اليسار التى تشير إلى إجرائه عملية حسابية فى ذهنه خاصة بالميزانية .. ثم تبعتها نظرة إلى أسفل اليمين ، استطاعت " سامنثا " أن تدرك شيئاً وهو أنه ربما لا يملك الميزانية ويعتقد أنه لا يستطيع توفير المال اللازم لإنفاقه على خدماتى على الأقل فى الظروف الحالية ، ومن خلال لغة جسده تأكدت شكوكها من خلال النظر إلى تأثر قدميه ؛ حيث إنه بدأ فى هز أو تحريك قدميه عند الحديث عن المال ، فهو بذلك يتعرض للضغوط ويشعر بتوتر .

وأرادت أن تتراجع عن ذلك الموقف فقامت بتغيير اتجاه الأسئلة بسرعة حتى تعيده إلى حالة الاستقرار بعيداً عن التوترات

والضغوط ، وكررت العنصر الأساسى من السؤال حول المبيعات حتى تبدأ فى تقديم عرضها فقالت : " تلك الشهور الإضافية التى سنضعها قبل طرح المنتج فيٍ الأسواق قد تمثل بالنسبة لنا فرصة عظيمة ، فكم سيكون مفيدا عندما ننفق الآن القليل من المال على أساس تحقيق كمية هائلة من المبيعات ؟ " .

المتابعة

مازالت هناك جزئية أساسية من المعلومات كانت " سامنثا " بحاجة إليها ، وهى تحديد حجم الأجور التى سيقدمها للخطة الإعلامية وخدمات ما قبل طرح المنتج فى الأسواق ، ومن خلال ملاحظاتها تذكرت أنه قد ذكر بعض الأرقام المرتبطة باحتمالية تقديم السلعة بشكل أكبر ، فاستعادت ذلك من خلال توجهها له بسؤال حول المبيعات الماضية لذلك المنتج والرقم المرتبط بها فأجاب : " لقد قمنا ببيع ثمانمائة وحدة قبل تاريخ التوزيع الرسمى " ، ولقد قالها بمنتهى الفخر ، فبدأت هى بعملياتها الحسابية فى ذهنها . إن كانت تلك الثمانمائة وحدة هى معدل النجاح بالنسبة له ، وكل وحدة تكلف عشرة دولارات فقد يكون إذن بيع ستمائة وحدة من المنتج الجديد المعدل ، والأعلى سعراً من سابقه أمراً مرضياً بالنسبة له خاصة إذا عرضت عليه أن أبيع الستمائة وحدة تلك من المنتج الجديد مقدماً ، وعلى أساس ذلك قامت بحساب حجم المصروفات التى ستكلفه بها من أجل الدعاية لتلك المبيعات ، وأصبحت مستعدة لإنهاء الاتفاقية .

الإنهاء

بدأت " سامنثا " بقولها: " في كل الأحوال ، سيفيدك التأخير كثيراً " وواصلت قائلة : " إن عملية تأخير طرح المنتج في الأسواق يمكن الاستفادة منها بتوزيع المنتج مقدماً من خلال الدعاية له في " لاس فيجاس " ثم عرضت عليه عدداً من أسماء المنتجات التي قامت بعرضها في العام الماضي . كما عرضت عليه بعض الأرقام والمستندات التي تدل على ارتفاع عوائدها ، ولم تحدد أرقامًا محددة أو مبيعات بعينها ولكنها أكدتها بذكر شركات أخرى استطاعت العام الماضي تحقيق ما يرمى إلى تحقيقه هذا العام وسألته : " هل ذلك هو ما تريد ؟ " .

وعند سماعها للإجابة " نعم " قدمت لذلك الرجل الذي يرغب في الحرية والذهاب للسفر عرضًا قائلة له : " بدون ذلك النوع من الدعم الذي سنقدمه إليك فسوف يستنزف ذلك المشروع جهدك ووقتك ، وأي شخص في مركزك ربما يكون مشغولاً بدرجة تجعله لا يملك الوقت الكافي لمسألة الدعاية . ونحن هنا لنرفع بذلك من على كاهلك وحتى نعطيك الفرصة للتحرر ولو قليلاً " ، وهنا ذكرت له معدلاً منخفضًا من التكاليف ، وتوقعت منه بذلك أن يوافق على ذلك المعدل، ووافق بالفعل . ونظراً لإنهائها للصفقة فقالت إنه ربما سيحصل على تفاصيل البرنامج والعقد يوم الخميس المقبل . وهنا سألته إن كان بإمكانها أن تدعوه للغداء حتى تتمكن من البدء في جمع المعلومات التي تحتاج إليها من أجل خطتها ووافق على طلبها .

البائع والمشترى فى صفقات السيارات

فـى عمليـات صـفقات السـيارات المعتـادة ، غالبـاً مـا يكـون الشخص الذى يـؤدى " دور المحقـق " هـو الشـخص الـذى يبيـع السيارة ، ولكنك ترغب فـى أن تعكـس هـذه الأدوار وتقلبهـا رأسـاً على عقب ، وتجعل نفسك ـ أنت العميل الذى يشـترى السـيارة ـ فى دور المحقق ..

فى المرة الأولى التى ذهبت فيها لشراء سيارة جديدة كان عمـرى ثلاثًا وعشرين سنة . كان لدينا أنا وزوجتى ما يكفى لدفع ثلاثمائة دولار شهرياً ولم يكن لدينا ما نقايض به ؛ فلقد كنـا نملـك سـيارة قديمة لا تصلح إلا لتكون خردة . وكان مظهرنا يبدو سخيفاً ونحـن نسير بها فى أرجاء المدينة . وفـى ذلـك الوقـت ، كانـت زوجتـى تعمـل لـدى رجـل كـان يمتلـك سـيارة " كـاديلاك " ولقـد قمنـا باستعارتها منه حتى نذهب لشراء السيارة ، فكنـا نريـد أن نظهـر لصاحب المكان أننا نمتلك مالاً وفيراً ، وبالطبع عند وصـولنا أسـرع البائع بالقدوم للترحيب بنا ومساعدتنا .

وكان يبدو تماماً كالمحقق : حيث بدأ فى ملاحظـة مظهرنـا أو شكلنا الخارجى ، فإذا كنا دخلنا المكان ونحن نركب سيارة قديمة لكان اعتقد أننا نرغب فى شراء سيارة رخيصة ، أما إذا كنا نركب سيارة " كاديلاك " ، مثل تلك التى نركبهـا الآن ، فسـوف يتأكـد مـن ثرائنـا . وهنـا بـدأ يسـتخدم معنـا أسـلوباً مبنيًّـا علـى هـذا الافتراض .

فإن الأسلوب الذى سوف تتبعه أو تركز عليه هو الذى سيعكس لصاحب معرض السيارات ما تريد إظهـاره لـه سـواء كـان تركيـزك على نوع المحرك أو شكل السيارة أو إذا كانـت رغبتـك فـى إنفـاق

أقل مبلغ ممكن ، فإن ذلك كله سوف يعتمد على الأسلوب الذى ستتبعه سواء كان ربع الكرامة والأنا أو الأسلوب التحفيزى أو غيره .

وستبدأ هنا فى محاولة السيطرة على الموقف قبل أن يحاول هو تحديد أسلوبه ، فعليك إذن التخطيط والإعداد . وحدد بدقة مقدار المال الذى يفترض بك إنفاقه واربط بين ذلك وبين متطلباتك وحددها بوضوح ؛ فمعظم الناس يصبحون ضحية سوء التخطيط وتكون النتيجة هى الخضوع تحت سيطرة شخص آخر يتقن التخطيط ، فعليك أن تضع توقعاتك أمامك كما يقوم موظف البيع الكفؤ تماماً .

والعناصر التكميلية لتخطيطك وإعدادك قد تشمل بيانات عن السيارات عبر مواقع الشبكة أو أية مصادر أخرى من كتب أو مجلات عن السيارات ، أو حتى مصادرك الخاصة ، فكل هذه الأدوات تجعل منك صاحب اليد العليا فى الموقف ، فتصبح أنت الشخص الذى يوجه الأسئلة ، وعليك أن تستغل حقيقة أنك يمكنك استخدام الإنترنت للحصول على ثمن السيارة التى تحلم بها فى خمسين دولة مختلفة بدءاً من دول أوربا إلى زامبيا .

وأقترح الآن عليك أسلوبين للتعامل مع التفاوض على شراء سيارة اعتماداً على ما تعتقد أنه سيعطيك المزيد من القدرة على التحكم فى هدف ما .

الأسلوب الأول

اذهب إلى ذلك الشخص وصافحه وقدم نفسك إليه وعندما يسألك : " ما الذى ترغب فى شرائه من المعرض يا سيدى ؟ " قل له : " إننى ألقى نظرة على السيارات " .

" لابد أن لديك فكرة معينة عما تسعى إلى شرائه ؟ " .

" بالفعل " وبعد ذلك ستبدأ فى التجول فى مكان العرض وتدور أمام السيارات العادية والأخرى الرياضية أو حتى سيارات المهام الشاقة مثل السيارات موديل " إس . يو . فى" "S U V" اعتمادا على نوع السيارة التى ترغب فى اقتنائها . وبذلك فأنت تعمل على توقعاته ، فتجعله غير قادر على توقع ما تريده تحديداً ، فيسير خلفك كما لو كان يسير على قشر بيض ويشعر بذلك الأمر الذى يجعل منك الطرف المسيطر على الموقف ، وفى معظم الأحوال ، فسيحاول بدء التآلف معك بتوجيه سؤال إليك حول السعر الذى ترغب فى شراء سيارتك به ، وعند هذه النقطة ، عليك أن تتذكر أسلوب التفاوض على الراتب ، فإن شراءك للسيارة ، يشبه تماماً تفاوضك على الراتب ، فعليك ألا تبدأ وتخبر صاحب المعرض بالرقم أو المبلغ فلا تخبره بالمال الموجود لديك ، فعليك أولاً فقط أن تعرض عليه متطلباتك ، ودعه يعرض عليك العديد من الموديلات التى تناسب رغبتك .

وعليك أن تكتم حماسك عندما تنظر إلى السيارات حتى لو وجدت ما يعجبك فيها . عليك مواصلة توجيه الأسئلة التى تربك توقعاته فقد تقول : " لماذا تضع تلك السيارات فى نهاية المكان ؟ هل يمكنك توضيح رقم كفاءة التحميل لهذا الموديل ؟ يبدو أنه مبالغ فيه ". وعليك أن تشير إلى المعلومات الخاصة بالكتالوج

والأوراق التى تحملها فى يديك عندما يجيب عن أسئلتك وعليك تدوين ملاحظاتك وفحص كل شىء فى قائمتك .

عند شراء السيارات المستعملة فيجب عليك أن تبحث عن أى شىء خطأ فيها ، فمن خلال الخدوش ستجد السيارة كما لو كانت قد اصطدمت بالأسلاك الشائكة ، وقد يكون طلاؤها سيئاً ، وحاول أن توجه أسئلة تتعلق بالمالك القديم فيكون أسلوبك المستخدم هو إخفاض الكرامة والأنا ، الأمر الذى سيدفعه إلى استخدام الأسلوب التحفيزى معك حتى يقنعك بالشراء .

وأنا لا أدعوك إلى تجاهل أساليب اللياقة والأدب ؛ فهناك طريقة لاستخدام ذلك الأسلوب (خفض الكرامة والأنا) دون أن تحول ممارستك للتفاوض إلى محاولة لإهانة الشخص ، ولكننى أساعدك على أن تهتم بهدفك وتفكر بشكل موضوعى ، وأن تحدد ما هى العيوب فى السيارات المعروضة بدلاً من الاهتمام بأفضل الأشياء ، فإن ذلك يمنعك من الاستسلام لسيطرة الاستجواب عليك .

وعليك أن تنظر جيداً إلى السيارة التى ترغب فيها وتراجع كل النقاط التى قد دونتها بشأنها ثم توجه إليه سؤالاً : " ما هو السعر المعروض للسيارة الزرقاء والأخرى الحمراء وتلك البيضاء ؟ " أو تستخدم أى أسلوب لتميز بين السيارات المتنافسة من نفس النوع وعندما يقول لك : " أمهلنى دقيقة " فتلك هى الحيلة التى يستخدمها من أجل أن يتركك لبعض الوقت حتى تقرر ما هى السيارة التى سترغب فيها بالفعل ، فعليك فى تلك الحالة أن تجلس فقط وتبدأ فى مراجعة قراءة بياناتك المدونة .

وكاستجابة للسعر عليك أن تلجأ للمعلومات الموجودة لديك فتسأله : " لماذا ترتفع قيمة السيارة الموجودة لديكم ألفى دولار عن

السعر الموجود في الكتالوج ؟ هل ستحاول تخفيض السعر حتى أشتريها منكم بدلاً من شرائها من معرض آخر ؟ " . وربما تقول له : " هذا كثير إنني على استعداد لدفع ١٨٠٠٠ ولن أدفع ٢٣٠٠٠ مقابلها ، وإلا فلن أشتريها " .

أثناء تلك المرحلة عليك أن تقرأ أفكاره . هل تلاحظ اضطراب انفعالاته أو أية علامة تدل على الضغط ؟ وعندما توجه السؤال الصعب الخاص بـ " لماذا " أو " ما الذى ستقدمه من أجلى بشأن السعر ؟ " ، عليك أن تلاحظه وهو يقوم بالعمليات الحسابية ، ستجده يوجه عينيه إلى أسفل اليسار أو ربما يرفع رأسه لأعلى أو ينظر إلى أسفل اليمين وتلك إشارة إلى إثارة انفعالاته ، ربما لا يكون يعرف الإجابة عن السؤال الذى وجهته إليه بشأن تخفيض السعر ، وقد يحاول التفكير فى شيء آخر يعرضه عليك ، أو ربما لا يرغب فى الإجابة عليك ، فربما يكون تخفيض السعر أمراً ممكناً ، ولكن ذلك سيجعله يخسر الكثير من عمولته ، فربما يرى أن الصفقة لا تستحق الوقت الذى سيهدره فى إتمامها معك .

الأسلوب الثانى

اذهب إليه وصافحه وقدم نفسك وعندما يسألك: " ما الذى ترغب فى شرائه من المعرض يا سيدى ؟ " ستبدأ باستخدام أسلوب رفع الكرامة والأنا وتقول :" يا لها من صالة عرض ممتازة ، لقد سمعت أن مستوى العمل لديكم ممتاز " ، ثم تستخدم أسلوب خفض الكرامة والأنا . وتخبره بأنك قد سمعت أن الموديل الذى تريده ليس على المستوى المطلوب فى المعارض فمن خلال مواقع الشبكة التى قد قمت بفحصها يمكنك تأكيد ذلك له . ثم

تبدأ ثانية فى رفع الكرامة والأنا وتقول بأنك ترتاح إلى الطريقة التى يعاملك بها ، ثم ترجع إلى خفض الكرامة والأنا وتقول بأنك قد سمعت أن المصنع الذى يصنع ذلك الموديل يعانى من مشكلة فى التصميم فمستوى تحميل السيارة لا يبدو كفؤاً . ثم تعود إلى رفع الكرامة والأنا فتقول إنه يسعدك أن تقابل شخصًا مثقفًا وعلى دراية بالسيارات مثله ليتعامل معك .

فإن أسلوب رفع وخفض الكرامة الذى تستخدمه مع البائع بهذه الطريقة سوف يعكس درايتك الواسعة بهذه السيارة ، وكذلك سيجعل البائع غير قادر على توقع ما تريده تحديداً ، عليك أن تراقب لغة جسده حتى تتمكن من التأكد من صدق ما يقول وأنه لا يحاول خداعك ، وإذا شعرت بالشك وخداعه فعليك بالانصراف حتى لو كانت السيارة تعجبك ؛ فهناك سيارات أخرى غيرها فى هذا الكون .

• • •

أما بالنسبة لك يا من تعمل فى مجال مبيعات السيارات ، فقد حان دورك لأتوجه بحديثى إليك ، إنك بالفعل تعرف بعض الأساليب الفعالة التى تستخدمها مع العملاء ، وذلك من خلال قولك عبارات مثل : " إن شخصاً من مثل رقيك لابد أن يستحق تلك السيارة " أو " بعد أن يرزق الشخص بثلاثة أطفال يكون هو الوقت المناسب له للحصول على السيارة التى يتمناها "، أو " تبدو سعيداً بقيادتك لتلك السيارة " ، وهناك العديد من العبارات الأخرى الممكن استخدامها للتلاعب بانفعالات العملاء ، ولكن عليك أن تستخدم ذلك بشكل عادى جداً . مادام معظم البشر يستخدمون يدهم اليمنى فى الكتابة فعندما تقدم له الأوراق المراد اعتمادها عليك أن تضع القلم فى اليد اليمنى لذلك الشخص ، فإن

ذلك يبدو ملائماً أكثر ، فسيكون عميلك مضطراً للنظر أسفل اليمين حتى يمسك بالقلم ويوقع ، فأنت بذلك ستجد أنك تثير رابطاً انفعالياً لاشعوريًا بين العميل وبين تلك الصفقة ، فإن لم يكن الاتفاق قد تم بعد وهناك قلم موضوع أمام الشخص ، فذلك سيدعم إحساس الشخص بأنه سيشترى السيارة ، حاول أن تستخدم ذلك الأسلوب بشكل مسبق لتلك العملية ، وعليك أن تستخدم أسلوبك الحماسى أثناء الإشارة إلى السيارة بالطريقة التى تجعل العميل ينظر إليها مباشرة . عليك أن توجه كلماتك بينما تشير إلى الكتالوج الموجود على المكتب حتى تجعل العميل ينظر إليه .

وإن كنت أنت العميل فعليك أن تضع القلم ناحية اليسار حتى تتمكن من حساب المبلغ والتأكد من أن تلك الصفقة معقولة بالنسبة لك .

المحامى والمحلفون

لا تمثل قاعة المحكمة نموذجًا للحياة اليومية حتى بالنسبة للمحامى ؛ فقد تبدو غريبة بالنسبة للكثير منا ، ويمكن للعناصر الشكلية لقاعة المحكمة والطقوس أو الإجراءات المعتادة المتبعة فيها أن تثير مشاعر الضغط والتوتر لدى كل الموجودين فيها ؛ مما يجعل من الصعب تكوين قاعدة أساسية عن شخص داخل المحكمة ، فسوف تعتمد فى عملك على أسس جيدة للاستجواب وتحديد الدوافع ، وما قمت بجمعه من معلومات عن الشهود وأنماط شخصيات المحلفين ، أما إذا كنت أنت من سيخضع لعملية الاستجواب فستكون مهمتك هى الجلوس بثبات وهدوء والإدلاء بالحقيقة .

اختيار المحلفين

" ألين آرستين " هو أستاذ بجامعة " روتجرز " بكلية الحقوق وأحد مؤلفى سجل الأحوال الخاصة بالإجراءات المدنية ، يشير إلى أنه فى حالة اختيار هيئة المحلفين فإن ذلك يتم على أساس قانون " تعدد القوانين " وعلى مستوى البلاد يختلف عدد العناصر ، فمن يوجه الأسئلة ؟ هل هى أسئلة ثابتة أم تنتدب حسب كل هيئة وحدها ؟ هل يمكن للمدعى أن يوجه سؤالاً مفتوحاً ؟ هل يقبل القاضى الأسئلة التى يوجهها المحامون ؟

والأسئلة التى تتعلق بقدرة الشخص على التحكم السمعى أو البصرى والتى تخبرك بما إذا كانت ذاكرة ذلك الشخص تقع فى نصف مخه الأيمن أم الأيسر هى تماماً ما تحتاج إليها لتحديد قاعدتك الأساسية ، ومعرفتك بتلك النقطة فقط ، أى موقع ذاكرته ، وستجعلك قادراً على إلقاء الضوء على شخصية ذلك الشخص بصفة عامة حتى لو كانت إجاباته بـ " نعم " أو " لا " ، ومن وجهة نظرى ، لن تتغير استجابات الشخص فى حالة التفكير المعرفى أو الانفعالى حتى لو كان ذلك فى قاعة المحكمة ، فنجد أن عينى الشخص تنظران إلى أسفل اليمين عندما تزداد الحالة الانفعالية للمخ ، ونجد أن عينيه تتجهان لأسفل اليسار عند استخدام الوظائف المعرفية للمخ .

وبالنسبة للأسئلة ذات النهايات المفتوحة ، فإن قدرتك على السماح للشخص باستدعاء الذاكرة المرئية أو الذاكرة السمعية قد تكون هى مفتاح قاعدتك الأساسية عنه ؛ فإن ذلك سوف يفيدك إذا كانت القضية التى تدافع فيها تعتمد على العناصر السمعية أو البصرية .

لغة الجسد

في رحلة الطيران كان أحد الجالسين في نفس صفي محامياً بالمحكمة وقد كنا عائدين من " واشنطن " حيث كنت ألقي محاضرات في فهم لغة الجسد ، وبعد أن عرف ذلك حكى لي قصة قد كان فيها يدافع عن شخص متهم في قضية اغتصاب ، فعرض عليهم القضية وبعد أن انتهى من الدفاع . لاحظ أن إحدى المحلفات من النساء كانت تنظر إليه وتبكي ، وهنا تأكد من تأثيره عليها . وعندما وجد المحلفين قد أجمعوا أن ذلك الرجل مذنب طلب منها التفسير لسلوكها ، وأجابت بأنها عندما نظرت إليه لم تكن تتخيل كيف يمكن لشخص أن يدافع عن هذا الرجل البغيض في محاكمة ؛ فقد توقع هذا المحامي أن يحصل المتهم على البراءة لمجرد أنه رأى إحدى المحلفات تبكي ؛ فقد فسر لغة جسدها تلك ـ البكاء ـ بشكل خاطئ تماماً ؛ فهي لم تكن متعاطفة مع المجرم بل مستاءة من دفاع المحامي عن وغد مثله .

الاستجواب

الأسئلة الفعالة والمتقنة هي التي تمكنك من الوصول إلى معظم المعلومات التي تريد الحصول عليها في أقل وقت ممكن ، وذلك هو الهدف الأساسي من الاستجواب ، وكذلك هو الهدف الذي ستضعه في ذهنك عند استخدام تلك الأساليب ؛ فعليك الاستعداد للأسئلة التي ستقوم بطرحها سواء قمت بكتابتها أو اكتفيت بإعدادها في ذهنك ؛ فإن ذلك سوف يساعدك على انتزاع الإجابات التي ترجوها .

ويجب أن تكون أسئلتك واضحة ومختصرة ، وفى معظم الأحوال يجب أن تستدعى إجابات مفصلة . والسبب الأساسى فى استدعاء تلك الإجابات المفصلة هو القدرة على تقبل أو رفض الحقائق آجلاً أو عاجلاً فى عملية الاستجواب . وهناك بعض الأسئلة مثل : " اشرح لنا الموقف ... " ، تسمح بالإسهاب وتعطى الفرصة لعقل الشخص لتحديد البيانات المفترض تقديمها والمفترض استبعادها . وعندما يتم طرح الأسئلة بتلك الطريقة فهى بذلك لا تسمح بوجود خيارات أمام الشخص وتجعل إجاباته فى نطاق سيطرتك . والأسئلة المتميزة هى التى تسمح للشخص باستدعاء المعلومات بالطريقة التى قد تم تخزينها بها ، وتسمح للأسئلة بالاستمرار فى طريقها قُدُماً .

الأسئلة الثابتة أو المحفوظة

يتشابه المحامون مع المحققين فى قدرتهم على التكيف وكذلك التغير مع تغيرات وعدم استقرار عملهم اليومى ، فى المخابرات ، تستخدم نماذج تدريبات خاصة بالمخابرات ، وهى تساعدنا على فهم أفضل لمفاهيم وأنواع الأسئلة التى سنقوم بطرحها ، ومن خلال ذلك ، فنحن نقوم بإعداد الأسئلة الثابتة أو المحفوظة لقضايا معينة ، والتى تبدو مفصلة أو فنية الصياغة بما فيه الكفاية حتى نتذكرها ، وتعد مثل هذه الأسئلة المعدة سابقاً مساعدة كبيرة للمحامين خاصة فى أيام المرافعات .

الأسئلة الرديئة

هل سمعت من قبل عن تلك الأسئلة الرديئة ؟ نعم ؛ فهى تلك الأسئلة التى لن تفيدك وعليك تجنبها ، وإليك بعضاً منها وهى مستخدمة داخل قاعة المحكمة :

- الأسئلة القيادية لن تصل بك إلى الحقيقة ، وكذلك فإنها تجعلنا نفقد التفاصيل الحقيقية ؛ حيث إنها تجعلك تتغاضى عن بعض الدلائل .
- الأسئلة المنفية تسبب الحيرة والاضطراب للجميع ويصعب فهمها (لماذا لم تحاول ألا تذهب إلى المكتبة بعد الانتهاء من التسوق ؟) .
- الأسئلة المركبة تسمح للشخص بالإجابات الاختيارية (إما ... أو ...) فهى تضيع وقتك وتسبب الاضطراب . فالأسئلة المركبة تعطى فرصة كبيرة لتضليلك وابتعادك عن المجرى الأصلى للحديث .
- الأسئلة الغامضة تسمح للشخص الذى أمامك بتغيير مسار الحوار .

الدلائل

الدلائل هى تلك الإشارات التى تكون أثناء الحوار أو التى تكون فى الإجابات التى توجه العقل نحو موضوعات أو أفكار جديدة ، فكر فى التغييرات والتنقل بين الأمور المختلفة أثناء الحوارات أو المحادثات اليومية ، وكيف أنها تدل على أمور متنوعة ، فعليك أن تركز على هذه الدلائل أو الإشارات أثناء

محادثاتك ؛ لأنك إذا لم تركز عليها فلن تكون النتيجة لصالحك: والدلائل تنقسم إلى ثلاثة أنماط :

١. رئيسية : وهى الأكثر أهمية من الأسئلة التى تطرحها وهى التى ستحتاج إلى مناقشتها فوراً ؛ فقد تكون بحاجة لأن تقطع تسلسل الأسئلة حتى تناقشها .
٢. ثانوية : وهى مفيدة عند معرفتك بها ، ولكن عليك الانتظار لمناقشتها بعد أن تستكمل مجرى أسئلتك .
٣. المضللة : فقد يدلى ذلك الشخص بكلمة قد تبدو وكأنها تعطى إشارة إلى معلومة مهمة ، فى حين أنها لا تشير إلى أى شىء .

والانتقال نحو الدلائل الرئيسية لمناقشتها يحتاج إلى ممارسة جيدة ، فبدون تحديد النقطة التى قد قطعت حديثك عندها فلن تتمكن من العودة إلى تلك النقطة الأولى ثانية بسهولة ، فلقد كنت ألجأ أثناء التحقيقات إلى من يساعدنى فى تدوين النقاط الرئيسية حتى يذكرونى بالنقطة التى كنت فيها حينما قطعت مجرى الحديث ، وقد أحاول مراوغة الحوار بكلمة ما ، والتى أعرف جيداً أننى سأعود إليها ثانية بعد الانتهاء من مناقشة الدلائل الرئيسية التى أجد أنه من المهم مناقشتها فى اللحظة ذاتها .

والمحامون فى قاعة المحكمة مثلهم مثل المحققين فقد يكون لديهم وقت ضيق للغاية من أجل الوصول إلى هدف ما ، وباستخدام أدواتهم ، والتعرف على أنماط الشخصية ، وتحديد القاعدة الأساسية للشخص الذى أمامهم ، وممارسة الضغوط عليه ، واستخدام الأساليب وتوجيه الأسئلة بإتقان للوصول للمعلومات - يمكن للمحامى أن يحقق أعلى استفادة من وقته .

يكمن التحدى الحقيقى فى أن تجعل مفهوم المحلفين للنجاح ينطبق مع مفهومك الخاص له، بمعنى أن تجعل نجاح المحلفين فى الوصول لقرار سليم يعنى مصلحة موكلك الخاصة ، فعليك أن تدفعهم إلى الربط بين قراراتهم وبين مصلحة موكلك الشخصية حتى يكون الحكم فى صالحه .

فى محاكمة " سوزان سميث " فى " ساوث كارولينا " أقرت لجنة المحلفين سريعاً أن " سوزان " مذنبة بجريمة قتل ، وفى مرحلة النطق بالحكم ، وجهت إليها تهمة قتل طفليها ، وكان الحكم عليها هو السجن مدى الحياة بدلاً من إعدامها بالكرسى الكهربائى . وفيما بعد أكد المحلفون أن قرارهم اعتمد على قرب القضية من المجتمع ، واعتمد على مدى المعاناة التى عاشتها أسرة " سوزان " أثناء فترة المحاكمة ، لذلك لم يحكموا عليها بالإعدام رأفة بأسرتها . وذلك مثال واضح للربط بين قرار المحلفين فى القضية وبين مصلحة موكلك الشخصية حتى تحصل فى النهاية على حكم فى صالحه .

الجزء الخامس :

الدفاع الذاتى

الفصل الرابع عشر

كيف تتجنب الوقوع ضحية لهذه الأساليب ؟

تحديد المشكلة

ربما تكون قد أسرعت من أجل قراءة هذا الفصل ؛ لأنك تعتقد أن هناك شخصًا ما يطبق عليك هذه الأساليب المذكورة فى الكتاب ، على نحو ليس فى صالحك . دعنى أؤكد لك ، أنك لا تحتاج إلى معرفة كيفية استخدام هذه الأساليب حتى تكون قادراً على أن تتأكد من أنك وقعت ضحيتها أو أن هناك من يقوم بتطبيقها عليك ، بل يمكنك التأكد من ذلك بمجرد الملاحظة ، فقد تشعر بأن هناك من يتفحصك ، وحين تتأكد من ذلك عليك بشيئين ، أولاً : عليك أن تسأل نفسك عن سبب استخدام ذلك الشخص لتلك الأساليب معك ، ثانياً : عليك أن تفكر : إذا بذل ذلك الشخص كل هذا الجهد من أجل أن ينتزع منك معلومات ليس من حقه معرفتها ، أو حتى يفرض عليك تغييراً ما ، فربما يكون عليك أن تقطع علاقتك بذلك الشخص الآن ؛ فالطريق المستقيم للدفاع عن النفس فى هذه الحالة قد يكون الطلاق فى حالة الزواج أو البحث عن عمل جديد .

والنصيحة البسيطة للدفاع عن الذات التى يمكننى تقديمها لك هى أن تقول للشخص : " لا تتلاعب بى " ، وذلك عندما تكون متأكداً أن أحدهم يحاول مراوغتك واستغلالك باستخدام تلك الأساليب ، والأسلوب الدفاعى الأكثر تعقيداً هو أن تحاول إدراك وجهة عينيك وحركاتها وأن تحاول تحديد تأثير انطباعاتك وانفعالاتك على جسدك حتى تتمكن من التحكم فيها عندما يحاول أحدهم تطبيق هذه الأساليب عليك ، وبمواصلة قراءة ما يتبقى لك من هذا الكتاب سنقدم لك المزيد من الأساليب التى توضح لك كيف من الضرورى أن تكون واعياً وحذراً بشأن حركات عينيك .

وما يتبقى من هذا الفصل سيبدو أكثر تعقيداً بالنسبة لتحديد اختياراتك فى الدفاع الذاتى سواء كان ذلك متمثلاً فى الفعل أو فى رد الفعل .

سوف تتأكد من أن هناك من يستخدم هذه الأساليب معك عندما تشعر أن الشخص الذى أمامك يدفعك إلى أن تظن وكأنك لا تحسن التصرف مطلقاً ، فمهما فعلت فستكون محلاً للانتقاد على الرغم من إتقانك لعملك ؛ فهو دائماً يركز على نقاط ضعفك ويحاول متعمداً أن يظهرها لك أو يضخمها لك على الرغم من أنها فى حقيقتها لا تبدو على تلك الصورة التى يحاول أن يقنعك بها .

الحفاظ على حياتك العملية

إذا كنت فى أحد الاجتماعات مع صاحب العمل أو مع أحد الزملاء ووجدت أنه يقلل من قدرك ، ويسفه من أدائك ومن حكمك على الأمور ، فستكون حينها بحاجة إلى اتباع أساليب الرهينة الذى يحاول الإبقاء على حياته ؛ فأنت مثله ستحاول الإبقاء على

عملك . وقد تكون فى اجتماع فردى مع رئيسك فى العمل الذى يرغب فى فصلك من العمل ، أو تكون فى اجتماع موسع يرغب فيه أحد أفراده أن يفرض سلطته عليك ويكون صاحب اليد العليا على الأمور ، فإنك فى عملك تؤدى دوراً واحداً من الأدوار المتعددة التى تلعبها فى حياتك ـ وهو دور الموظف ـ وقد تجد أن هناك هجوماً عنيفاً موجهًا نحو هذا " الدور" ؛ فهذا الهجوم ليس موجهاً إلى أدوارك ككل ، وقد يهدد هذا الهجوم حياتك العملية وحينها لن يكون عليك إلا محاولة : البقاء ، وتلك الخطوات ستساعدك على تحقيق ذلك :

- عليك أن تظهر أدوارك ككل وأن توضح جوانبك الإنسانية ، فيجب أن يرى الشخص الذى يهاجمك جوانبك الإنسانية كاملة . ففى إحدى القضايا على سبيل المثال التى وقعت فى مارس ٢٠٠٥ وهى قضية " آشيلى سميث " التى كانت رهينة لدى القاتل " براين نيكولاس " ، لقد قامت " آشيلى " بطرح أسئلة شخصية عليه وإخباره كذلك بأمور شخصية حتى تمكنت من تكوين رابطة إنسانية معه . وعندما عرفها أكثر كإنسانة ؛ زالت رغبته فى إيذائها . فإذا استدعاك رئيسك فى العمل ليخبرك بقرار فصلك عن العمل ، فعليك أن تتأكد من أن مديرك يعرفك كشخص وكإنسان وليس كأداة أو وظيفة ؛ وكيف أنك كشخص تمثل جزءًا مكملاً لحياته العملية ؛ فعليك أن تكوّن رابطة بينك وبينه حتى تتأكد من أنه يراك كحليف له ؛ حتى ينظر إلى اهتماماتك باعتبارها اهتماماته الشخصية . فقد اختارك شخص ما ـ وربما يكون هو شخصياً ـ من أجل هذه الوظيفة تحديداً ، ولهذا ، فإن فصلك عن العمل هو

بمثابة تعبير عن فشله ، فالجانب الإنسانى هنا ذو أهمية بالغة حتى لا يتم فصلك عن العمل (لاحظ كيف أن هذه النصيحة مخالفة للنصيحة التى قدمتها للمديرين فى الفصل الذى تحدثت فيه عن الفصل من العمل ؛ فقد نصحت المدير ألا ينظر للأمر وكأنه يفصل الشخص كإنسان وإنما يفصل دوره كموظف) .

- عليك أن تقوم بما تجيد عمله ، ربما عندما أتحدث عن نفسى قد أذكر الثقة بالنفس والقوة والمعرفة . لقد ركزت " آشلى سميث " على بعض النقاط فى نفسها مثل أنها عطوفة ، وروحانية وأهل للثقة . ربما سيكون عليك التركيز على صفاتك الشخصية التى تتمتع بها مثل قدرتك على حل المشكلات التى لا يمكن لسواك حلها ، أو أن تظهر نفسك فى صورة ذلك الشخص المرح القادر على تغيير جو الكآبة عندما يكون بقية زملائك فى حالة من الذعر .

الحفاظ على حياتك العاطفية

إن أفضل الأساليب الدفاعية عند المجادلات العاطفية ، كما هو الحال فى العمل ، هو أن يأخذ هذا الجدال شكلاً شخصيًا ، حتى تجعل الشخص يشعر بالخطر فى الاستمرار فى هذا الأسلوب من التفكير ؛ لأن هجومه عليك يعنى هجومه على نفسه . فأنت ترغب أن يكون لذلك الشخص اهتمام بالاحتفاظ بك من كل جوانبك أى بكل الأدوار التى تلعبها ، ولكن ذلك يختلف عن المجادلة التى ستستخدمها مع المدير الذى يحاول فصلك من العمل

عندما تقول له : " لقد اخترتنى وأنت شخص ذكى فكيف يمكن أن أكون سيئاً فى نظرك الآن ؟ " .

فلسوء الحظ ، إن المجادلات التى تحدث فى المنزل لا تكون بتلك البساطة ، فربما يكون أفضل ما تعقد عليه آمالك أثناء مثل ذلك الجدال الشديد هو أن تهرب منه دون أن يتم المساس باحترامك لذاتك ، فبينما يحاول ذلك الشخص الهجوم اللفظى عليك يجب أن تبحث عن نقاط ضعفه . لا تحاول الرد عليه مدافعاً عن نفسك فى الحال ، وربما لن تحتاج إلى الرد عليه على الإطلاق ، عليك أن تجمع له أخطاءه وافتقاده للمنطق السليم فى الحكم على الأمور ، وعليك ملاحظة استجابته الانفعالية المبالغ فيها ، واجعل من تلك الأخطاء الجسيمة دعامتك التى تستند إليها طوال الوقت مع ذلك الشخص الذى يحاول أن يهزمك .

ولا تسمح لنفسك بالدخول فى متاهة التفكير فى دوائر مفرغة وما نعنيه بالتفكير فى دوائر مفرغة هو أن تأخذ فكرة وتجعلها أساسًا تبنى عليه منطقك الخاص والذى قد يفتقر إلى الحقائق . لتنظر إلى المثال التالى :

" تلك هى أصعب القمم الجبلية فى التسلق هنا " .

" لقد تسلقت تلك القمة ، فأنا مؤهل لذلك " .

" وبما أننى مؤهل لذلك ، فيمكننى تسلق الجبال مهما بلغ ارتفاعها " .

" لقد تسلقت تلك القمة واستغرقت منى وقتاً طويلاً ولكن نظراً لأننى مؤهل فيمكننى القول بأنها أصعب القمم الموجودة هنا التى يمكن تسلقها " .

نحن نعيش في زمن أصبحت حياتنا فيه مشبعة بوسائل الإعلام ؛ حيث أصبح من الصعب علينا الفصل بين الواقع والخيال . فإذا زرت موقع www.urbanulegends.com ستجد العديد من الأمثلة على ذلك وسترى كذلك نموذجاً للأشياء السخيفة التي يصدقها البشر . ومعظمها أشياء مبنية على أسلوب التفكير في دوائر مفرغة ؛ حيث إنهم يأخذون فكرة واحدة ويبنون عليها قصة كبيرة ، ففي أي وقت تتناقش فيه مع شخص لا يستطيع أن يحدد السبب وراء حدوث شيء ما أو سبب إقراره بصحته ، فإن عليك أن تجادله في مصدر ذلك الشيء ، فسوف تجد أنه في معظم الأوقات تعتمد مجادلات الآخرين على تصوراتهم أو افتراضاتهم الأولى والتي لا يستطيعون إثبات صحتها أو حتى تأكيد مصدرها فإن المعادلات التي تبنى على منطق الدوائر المفرغة تسمح للشخص الذي أمامك بأن يراوغك ويأخذك إلى طرق ملتوية دون أن يكون جداله مبنيًا على وقائع أو حقائق . وعندما يحاول شخص ما أن يحملك مسئولية خطئه بوصفك المدير الذي قمت بتعيينه وأنت الذي تقوم الآن بفصله ، فإن ذلك يعتبر أسلوباً من أساليب التفكير في دوائر مفرغة الذي يفتقر إلى المنطق ، وحينها عليك أن تدافع عن موقفك باللجوء إلى المنطق السليم .

عندما كنت أبلغ من العمر ٢١ عاماً وكنت في بداية التحاقي بالعمل العسكري كان هناك قائد لي يواصل صياحه في وجهي لمدة خمس وأربعين دقيقة ، وكجزء من أسلوبه العنيف ، كان يقول لي : " لن ترتدي أبدًا الشارة الخضراء مادمت في كتيبتي " وتلك الشارة الخضراء هي شارة خاصة بقوات المشاة والمقاتلين حيث يحصلون عليها إذا قاموا بعمل جيد ؛ فقد كان وسام الشارة الخضراء يمنح لقوات بعينها متخصصة في مجالات محددة من

الجيش ، ولكن الحقيقة الواقعة أننى لم أكن أنتمى لأى من هذه القوات المتخصصة ، ولذلك فلم أكن لأمنح هذه الشارة بأى حال من الأحوال ، وبعد خبرة خمسة وثلاثين عاماً فى الجيش كان من المفترض بذلك الشخص أن يعرف ذلك . فكان جهله يمتعنى كثيراً حيث إن جهله بذلك كان يساعدنى على تجاهل أحاديثه العنيفة الطويلة ، وذلك تماماً هو نوع من الغباء الذى قد تركز عليه عندما يبدأ أحدهم فى السخط عليك .

وهناك جزء آخر من خطة دفاعك الذاتى وهى أن تنقل إلى ذلك الشخص ما هو المسموح له بالهجوم عليه ، فعلى سبيل المثال ، قد أسمح لك بأن تنتقد أو تهاجم فى شخصى شعر رأسى الأحمر ، وأذنىّ الكبيرتين ، فأنا أعلم كيف أدافع عن صورتى تلك ولكن لا أفضل أن تهاجم عدم كفاءتى فى إصلاح سطح المنزل أو تأجيلى المستمر لعملية إصلاح السطح ، فتلك هى أخطائى التى سيقل فيها مستوى دفاعى .

فما هى الأشياء التى يفضل زوجك مهاجمتك فيها ؟ هل يقول إنك بدينة ، أو هل يقول لك إنك تبدين شديدة النحافة ، أو أن لديك أنفًا كبيرًا ، أو ينتقد طريقتك فى السير ، أو فى قيادة السيارة ، أو ربما يعايرك لأنك قد رسبت فى الصف العاشر أثناء الدراسة ، أو لأنك لا تجيدين الطهى ، أو لأنك لا تعرفين الهجاء الصحيح للكلمات . أو هل تعايرك زوجتك لأنك بلا عمل . أياً كان ما ينتقده فيك شريك حياتك فأنت تدرك ذلك بنفسك وتعيه جيداً ، ولذلك عندما تتعرض لمثل هذا الموقف فعليك أن تضع فى ذهنك كلمة دفاعية قوية وأن تكررها فى ذهنك وتجعل صداها يملأ أذنك كلما عايرك أو انتقدك فى شىء من هذه الأشياء . وعليك أن تفكر فى نفسك قائلاً : " إذا كان هذا كل ما تملكه لتعايرنى به ،

فأنـت إذن شـخص سـاذج ، فهنـاك الكـثير والكـثير مـن الأشـياء الجيدة فى شخصى والتى لا يمكنك المساس بها " .

وحتى تكرر ذلـك الكـلام فـى ذهنـك ، فهنـاك ثلاثـة أسـاليب سوف تساعدك على أن تنهى الجدال مع إحساسك باحترام الذات وصفاء الذهن وهى :

- محايدة تأثير الهجوم اللفظى من خلال التركيز على ما فيه من عيوب .
- وجه تفكير الشخص الذى أمامك إلى جانـب شخصـيتك الـذى تسمح له بمهاجمته ـ ذلك الجانب الذى يمكنك الـدفاع عنـه . عليك تركيـز اهتمامـه علـى أحـد جوانبـك التـى تـدرك كيـف يمكنك الدفاع عنها ؛ فأنت بحاجة إلى تجنب أيـة كلمـات أو أفعال قد تضعك فى حالة مزاجية سيئة أو فى حالة انفعالية .
- فكر كثيراً فى الأشياء الجيدة التى تتمتع بها واجعلها راسخة فى ذهنك ، فأنت تعلم بالفعل الأشـياء التـى يهاجمـك عليهـا زوجك ولا تمثل شيئاً جديداً بالنسبة لك ولذلك عليك أن تضع فى ذهنك دائماً أفكاراً دفاعية فـإذا سمعـت مـثلاً أنـه يعـايرك على " بدانتك " ، فكر فى الحال بأى شيء جيد آخـر تتمتـع به " .

وعندما تجد أنك بدأت فى الدخول فى حالـة عصـبية انفعاليـة فحاول أن تخرج نفسك منها مباشرة ، عليك أن تتخيـل أى شـيء يهدئ من أعصابك ، فلتفكر مثلاً فى كيف أنه سـيكون أمـراً رائعـاً إذا قضيت إجازة طويلة على أحد الشواطئ ، وعليك أن تتجه نحو التصرفات التى تجعلك تعود مرة أخرى إلى التفكير المعرفى .

استدعاء الأساليب التى تريدها

إن أفضل شيء يمكنك القيام به حتى تتجنب الوقوع ضحية استغلال الآخرين لك فى مجال العمل هو أن تدفعهم إلى أن يستخدموا عند التعامل معك الأسلوب الذى ترغب فيه . وإن ما أعنيه بذلك هو أن أفضل وسيلة دفاعية يمكنك اللجوء إليها ضد أى شخص يحاول أن يتملقك أو يستغل انفعالاتك أو عواطفك ، أو يراوغك من أجل الحصول على معلومة ما أو من أجل أن يدفعك إلى القيام بتصرف معين أو اتخاذ أحد القرارات ـ هو أن تدفع ذلك الشخص إلى أن يستخدم أسلوبًا معك تكون مستعدا له . وحينها ستكون مستعداً للتعامل معه ، وقادراً على تحديد الدور الذى سوف تؤديه ، وبهذا لن يتمكن من التأثير عليك عند استخدامه لذلك الأسلوب .

فعلى سبيل المثال ، يمكنك أن تدفع الشخص الذى أمامك إلى أن يستخدم معك أسلوب خفض الكرامة والأنا بأن تظهر له أنك حساس تجاه شيء ما ، فقد تتظاهر مثلاً بحساسيتك لتقدمك فى العمر ، فقد بدأ لون شعرك فى التغير إلى اللون الرمادى فتحاول أن تصبغه أو ترتدى قبعة حتى تخفى ذلك الشعر الذى يمثل بالنسبة لك علامة على التقدم فى العمر ؛ الأمر الذى يجعلك تشعر بالضيق ، فقد تكون إذن هى نقطة الضعف التى سيحاول ذلك الشخص التركيز عليها . عظيم ؛ لأنك فى واقع الأمر لا تشعر بأية مشكلة فى التقدم فى العمر ولا تهتم بما يقوله لك ولكنك دفعته أو حفزته على استخدام ذلك الأسلوب معك ؛ لأنك قادر على التعامل مع ذلك الأسلوب دون أن تقع تحت تأثير أى شخص ؛ فالتقدم فى العمر لا يمثل لك أى مشكلة على الإطلاق .

والميزة التى قد تحصل عليها من هذا الموقف السيئ هو أنك ستصبح قادراً على التحكم فى مشاعرك ، وحينها ستكون قادراً على أن تفهم الغرض الحقيقى لهذا الشخص من محاولة التأثير عليك ، وستكون قادراً على أن تصغى بالفعل إلى ما يحاول أن يقوله إليك ليدفعك إلى التصرف السلبى بإهانته لك ، الأمر الذى تنصاع له بكل حال من الأحوال .

وفى مواقف العمل أو الحياة العملية بصفة عامة ، هناك طريقة سهلة لتحفيز أو دفع الشخص الذى أمامك لاستخدام الأسلوب الذى تريده وهو أن تضع صورًا معينة على حائط مكتبك ، قم بتعليق شهاداتك وجوائزك وصورة لك مع رئيس دولتك وبذلك ستجد أن أسلوب ذلك الشخص المتبع سيكون هو أسلوب رفع الكرامة والأنا . وأما إذا قمت بوضع الصور الخاصة بزوجتك وأسرتك فإنك بذلك ستستدعى استخدام الأساليب الانفعالية والعاطفية معك . فإن ذلك سوف يعكس رغبتك فى الحديث عن أسرتك وقد يبدو ذلك سهلاً فستجد أن تلك الصورة ستستدعى ذلك النوع من الحوارات . والحديث حول أسرتك سيسمح لذلك الشخص برفع الكلفة معك . فإذا أردت من شخص ما أن يستخدم معك أسلوبًا معينًا ، فعليك أن تجعل الحديث حول ما يستدعى ذلك الأسلوب ، فإذا أردت الشخص أن يستخدم معك الأسلوب التحفيزى على سبيل المثال ، فعليك أن تتحدث معه حول الأشياء التى تمثل الكثير بالنسبة لك مثل : الشهرة ، والمال ، والحرية ، أو أى شىء من هذا القبيل .

فى الفصل السابق ، لقد عرضت عليكم مشهد " سامنثا " التى تمكنت من عقد الصفقة مع المدير ؛ لأنها تمكنت من استيعاب لغة الجسد الخاصة به وعناصره الشكلية وأسلوب تصنيفه للمعلومات

وما إلى ذلك . فماذا لو كان ذلك الشخص يعرف عنها أكثر مما تعرفه عنه وبدأ في تحديد قاعدتها الأساسية ؟ ماذا لو كان قد قام بقراءة نفس هذا الكتاب !

المشهد : عقد الصفقة من وجهة نظر العميل

خرج " ريت " من مكتبه حتى يحيي " سامنثا " فبذلك تمكن من معرفة ما كانت تفعله أثناء الانتظار . ففي أي وقت يتقابل فيه مع أشخاص يرغبون في التعامل معه في مجال العمل أو يرغبون في عقد صفقات ، يجد أنهم لا يفعلون شيئاً سوى النظر إلى الحائط وتناول حساء القهوة ، وربما سوف يضيعون وقته هو أيضاً .

يجرى " ريت " دائماً مقابلات قصيرة مثل تلك المقابلة التي قد تمت مع " سامنثا " وكان يجلس على نفس المنضدة الصغيرة التي اختارتها " سامنثا " ، لقد كان " ريت " يفضل الجلوس على جانب هذه المنضدة الصغيرة أثناء تلك الاجتماعات أو المقابلات حتى يلاحظ أي ارتباك أو توتر على الشخص الذى أمامه ، وقد أعجب " ريت " بثقة " سامنثا " بنفسها حيث وضع " ريت " صورة برج لندن في مكتبه لاختبار قوة ملاحظة عملائه ، ففي واقع الأمر ، كان " ريت " يحب السفر كثيراً ، وقد قام بزيارة برج لندن خمس مرات وقد قام بوضع هذه الصورة على الحائط لغرض واحد فقط : اختبار قوة ملاحظة زائريه ، فحتى لو كان تعليق الضيف هو توجيه سؤال " ما هذا ؟ " فسيتضح له مدى ملاحظة ذلك الضيف لأهمية هذا المكان بالنسبة له .

وعندما أوضحت " سامنثا " هدف زيارتها لاحظ " ريت " ظهور بعض الانفعالات عليها ، فكان إصبع السبابة قد بدأ في احتكاكه بالإبهام ، وتلك هي إيماءة إلى شعورها بالتوتر ومحاولتها للتكيف مع الموقف ففكر قائلاً : " حسناً ، رائع ". إنها ليست متغطرسة ولم تضع في حسبانها أنني سوف أستجيب لأسلوبها المباشر . واستنتج بذلك أنه ربما يعجبه نمطها وأنها بالفعل تمكنت من التواصل معه .

فقد كان عليه الاعتراف أن أسلوبها معه قد لاقى استحسانه . وكذلك فإن أسئلتها القيادية لم تكن تأتي من فراغ ، فلم يلاحظ أنها قد شاهدت صورته بجوار دراجته البخارية وزيه الذى يرتديه أثناء رحلاته ولكنه كان يشعر بأن شيئاً ما يقلقه ، فقال لها : " إنني لا أرغب في قضاء ليلي ونهاري في القلق على هذه الشركة ، إنني أرغب في أن يقوم الآخرون بأداء أعمالهم حتى أحقق التوازن لحياتي وأسافر كيفما أشاء ".

ونظراً لتوجيه " سامنثا " لبعض الأسئلة التي جعلت المناقشة تدور حول الأمور المالية ، فلقد لاحظ أن إصبعها السبابة بدأ يحتك بالإبهام ، وكان ذلك دليلاً آخر على توترها بسبب التحدث في الأمور المالية ، ولكنها تلافت ذلك بالتقاط القلم الذى كانت تستخدمه في تدوين ملاحظاتها وأخذت تحركه حتى تخفي توترها .

وهنا قرر " ريت " أنه بحاجة إلى أن يرى كيف يمكنها التعامل مع الضغط والتوتر ، حيث إن عليها مواجهة الكثير من تلك الضغوط عند طرح المنتج في الأسواق ؛ فقد أراد أن يختبر قدرتها على تحمل ذلك ، وهنا بدأ يتحدث معها في النقاط التي يرى أنها لا تسبب لها الارتياح فقال : " كلما فكرت في مشكلة تأخير طرح المنتج في الأسواق ، أدركت أن عملية الدعاية للمنتج

ليست فى أولوياتى الآن . إننى أقدر قدومك إلى هنا ولكن يبدو أن حوارنا سابق لأوانه ، إننى لن أشغل تفكيرى بذلك الجزء من المشكلة لمدة شهر أو اثنين ولا أعتقد أنى سأبدأ فى عملية الدعاية قبل ذلك " ، وبعد ذلك بدأ يراقبها ، فوجد أن عينيها توجهتا إلى أسفل اليسار . لقد كانت تقوم بعملية حسابية ولم يكن ذلك تعبيراً عن أى استجابة انفعالية ، حيث إنه لاحظ أنها لا تمسك إصبعيها معاً مثلما فعلت من قبل عند شعورها بالتوتر فلقد عدلت من جلستها على المقعد بشكل مستقيم كما لو كانت تقول له : " أنا على أتم الاستعداد لذلك " ، فأكمل حديثه قائلاً : " فليس لدينا ما نعلن عنه فى الوقت الراهن ، ولذلك أعتقد أننا لسنا فى حاجة إلى خدماتك قبل البدء فى طرح المنتج " .

لقد استعانت " سامنثا " جيداً بتخطيطها وإعدادها . فربما كانت تعرف أنه سيتخذ تلك الوجهة كما يحدث فى أية مفاوضة عمل ذكية فكانت مستعدة لذلك وقالت مستخدمة اسمه فى حديثها : " إننى أتفهم ذلك يا " ريت " ، وباستخدامها لاسمه حاولت أن تجعل الأمر يبدو شخصيًا إلى حد ما ، فقالت : " ولكن فى مجال عملى ، مثلما هو الحال بالنسبة لكم فإن عملية الإعداد هى أساس لكل شىء ، فقبل طرح المنتج فى الأسواق ، وقبل بدء الحملة الإعلانية ، يجب أن نضع الخطوط الأساسية لها وعلينا كذلك أن نحدد أهداف هذه الحملة ، وكل الجوانب الأخرى المتعلقة بالخطة : فيجب أن نوجه حملتنا إلى العملاء المناسبين مستخدمين الكلمات والعبارات المناسبة فى الوقت المناسب . فأنا أعلم جيداً أنك ترغب فى أن يكون إعلانك مميزاً بين الإعلانات الأخرى ، وليس مجرد إعلان بين ملايين

الإعلانات " ، وقد فكر " ريت " فى أنها قد أحسنت الإجابة عليه ، وعلى محاولته للضغط عليها .

وبعد ذلك ، قدم إليها الأرقام والحسابات الخاصة بالمنتج الأول الذى تم طرحه فى الأسواق من قبل ؛ فلقد قرر بالفعل أن يتعامل معها ، والحقيقة التى لم يكشفها لها هى أن هامش الربح الذى قام بوضعه للمنتج الجديد يزيد خمسة بالمائة على المنتج الأول ، فإذا ساعدت جهودها على بيع ستمائة وحدة مقدماً فستتحقق له نسبة ربح هائلة أكثر بكثير مما يمكن أن تحسب له .

وبسبب صراحته فيما يتعلق بالمنتج الأول استطاعت هى أن تستخدم معه الأسلوب التحفيزى ، وفى نهاية الأمر تقبل التخفيض الخاص الذى قدمته فى عرضها وفكر قائلاً : " ربما أنها ستستفيد كثيراً من تلك الصفقة وتبدأ فى صفقات تجارية معى مما سيزيد من صقل مهاراتها أكثر " .

التصدى للأساليب المستخدمة ضدك

فى مجال الحياة العملية ، أو حتى على مستوى حياتك الخاصة قد تجد أن هناك من يحاول أن يطبق عليك بعض الأساليب مثل تلك التى ذكرناها فى هذا الكتاب ، وحينها عليك أن تجد وسائلك الدفاعية . وقد ذكرت فى هذا الفصل بعض هذه الوسائل ، وعليك أن تجتهد أنت الآخر لتبتكر أساليبك الخاصة . ولكن أهم شىء يجب أن تقودك إليه وسائلك الدفاعية أياً كانت ، هو التفكير المعرفى ، أى السليم حتى لا تدخل فى حالة انفعالية تجعلك تتصرف بشكل غير مناسب وسوف أعرض عليك بعض

الأساليب التى يمكن أن يطبقها الآخرون عليك وأوضح لك كيفية التعامل معها :

- الأسلوب المباشر : لا تجب عن السؤال الذى طرحه الشخص الآخر عليك بشكل مباشر . عليك بحسن التعامل مع السؤال وحاول أن تقوم بإعادة صياغته حتى تعيد توجيه مسار الحوار .
- الأسلوب التحفيزى : فى مجال العمل لا يوجد شىء بلا ثمن فإذا عرض عليك أحدهم أن يقدم لك خدمة ما ، أو يلبى لك حاجة حتى لو كلفه ذلك كثيراً وقام بما هو أكثر من المعتاد ، عليك أن تفكر في الغرض الخفى وراء هذه الخدمة . فلا تعتبر ذلك تحفيزاً بريئاً دون أى غرض منه فإذا اتبع معك أحدهم مثل ذلك الأسلوب التحفيزى ، فعليك ألا تتخذ قرارات سريعة ، ولكن عليك أن تأخذ الوقت اللازم لتفكر فى الأمر وتضع مسافة بينك وبين ذلك الشخص قبل أن تستجيب لذلك العرض ، ويختلف الأمر فى علاقاتك الشخصية ؛ فقد يقدم لك زوجك أو زوجتك هدية دون أن يكون له أى غرض وراء ذلك . وحينها لا يعتبر هذا العرض هنا أسلوبًا تحفيزيًا يتم تطبيقه عليك لاستغلالك ، ولكن الأسلوب التحفيزى الذى يحمل وراءه غرضًا فى العلاقات الشخصية يعنى أن يقدم لك زوجك شيئاً ما فى مقابل أن تقومى عنه بشىء من واجباته أو تتحملى عنه إحدى مسئولياته . فيكون هنا ذلك الشىء نوعًا من الرشوة . فقد يعرض عليك مثلاً دعوة عشاء فى الخارج حتى يطلب منك بعدها أن تتولى مسئولية الأطفال فى يوم كنتما قد اتفقتما فيه على أنه المسئول عن رعايتهم . وعند

حدوث هذا ، عليك أن تتبعى نفس الشىء الذى نصحتك بالقيام به فى الحياة العملية : فعليك ألا تستجيبى مباشرة وعليك أن تعطى لنفسك مساحة من الوقت والفراغ لتفصلى بينك وبين ذلك الشخص وستجدين أن ذلك العرض سيزيد من توسيع مداركك .

- الأسلوب الانفعالى : لا تسمح لشخص ما فى مقابلة عمل بأن يعرف ما هى الأشياء التى تحبها والأشياء التى تكرهها ، أما فى حياتك الشخصية فلا مفر من أن يعرف شريك حياتك الأشياء التى تحبها والأشياء التى تكرهها ، ولكن عليك ألا تسمح له باستغلال ذلك للتأثير عليك ، ولهذا فإن أفضل وسيلة دفاعية لك ضد ذلك هى التفكير المعرفى السليم ، فتمنع انفعالاتك أو عواطفك من التأثير عليك ، فعندما تشعر بأن شريكك يدفعك نحو نتيجة معينة لا ترغب فيها باستغلال حبك للأطفال أو للمنزل أو باستغلال كرهك للتعامل مع حماتك بشكل سيئ فعليك باستخدام أىٍّ من الأساليب التى قد اقترحتها عليك لإشغال عقلك .
- أسلوب إثارة مشاعر الخوف : على الرغم من أنك ربما لم تتعرض من قبل إلى محاولة استخدام أسلوب التخويف العنيف فى أى حال من الأحوال إلا أنه سيحتم عليك أن تتعامل مع أسلوب التخويف البسيط ، فالبشر قد يقعون تحت وطأة الخوف بسبب بعض الأشياء التى يخفونها ، وأفضل أسلوب دفاعى هنا مضاد لذلك هو أن تتعامل مع القضية بانفتاح وبلا حذف ، فمن المهم أن تميز بين محاولة التوبيخ وبين التخويف كأسلوب للوصول للمعلومات أو تحقيق نتائج محددة . والمثال الذى قد لجأت إلى استخدامه فى الفصل

الخامس حول " آن " تلك السيدة التى أرادت الحصول على تصريح للعمل فى بعض الأماكن الحساسة ولذلك خضعت للاستجواب ، يعبر عن أسلوب للتخويف البسيط والذى ارتبط بعملية استفزازها .

- الأسلوب العبثى : الأسلوب العبثى فى الحب والعمل قد يبدو سخيفاً نوعاً ما ، حاول ألا تخضع له ، ففى كل الأحوال فأنت تملك الخيارات .

التجاهل

هناك طريقة شائعة لمتابعة تلك الدلائل أو الإشارات التى تتضح لك عن حوارك مع شخص ما ، والتى قد تبدو فى ظاهرها غير ذات أهمية ، ولكنها فى واقع الأمر يمكن أن تقودك إلى معلومات مفيدة ، وتتمثل هذه الطريقة الشائعة فى الدخول فى حوار طويل غير مثمر ، وكأن ذلك الحوار لا يقود الشخص الذى أمامك إلى أى نتيجة ، فإن المحققين يستخدمون ذلك الأسلوب فى تحقيقاتهم . فإذا وجد أن هناك إحدى الدلائل التى يرغب فى الاستمرار فى متابعتها ، تجدد يطرح على السجين سؤالاً بين الحين والآخر . وربما يكون هذا السؤال بلا أهمية حقيقية ولكن المحقق يرغب فقط فى دفع سجينه إلى الحديث ، وكذلك لقد تعلم بعض الأشخاص استخدام ذلك الأسلوب حتى يحصلوا على المعلومات الهامة فى مجال العمل عندما يكونون فى الحفلات والسهرات ، وكذلك تجد أن هناك من يستخدم هذه المعلومات على مستوى الحياة الشخصية ، ولا شك أنك تعرضت لهذا الأسلوب بشكل من الأشكال وتم تطبيقه عليك وحينها فكرت فى نفسك قائلاً : " لا

أصدق أنني أخبرته بهذا ! " ، فالحيلة الحقيقية هنا هى أن تتحكم فى زمام الحوار أو المحادثة ، وتوجهها إلى نهاية غير مثمرة ، فقد تجد أنك تتعامل مع أشخاص يقومون بذلك بشكل طبيعى ، فقد عملت ذات مرة مع إحدى المحققات التى كانت بطبيعتها توجه الحوار نحو نهاية غير مثمرة ، وقد كان ذلك يصيب الكثير من زملائنا بالضجر والضيق ، ولكننى استطعت التعامل مع ذلك ، فأنا أيضاً كنت قادراً على توجيه المحادثة إلى حيث أريد وقد كنت أطرح عليها أسئلة لم تكن تشعر بالراحة عند الإجابة عنها .

فإذا شعرت أن شخصاً ما يحاول القيام بجمع المعلومات حولك فعليك أن تنقل الموضوع إلى طريق بلا عودة ، وسوف تتمكن من القيام بذلك من خلال التركيز على فكرة أو كلمة قد تجعل من حوارك يتجه إلى وجهة لا يمكن العودة منها . وسوف تحقق هدفك وتصرف انتباه ذلك الشخص الذى يحاول الحصول على معلومة منك دون أن تبدو فظًا أو غير مهذب معه ، فعلى سبيل المثال ، فقد يتحدث مندوب شركة أخرى والذى تقابلت معه فى أحد المؤتمرات ، فيحدثك حول كل الرحلات التى قد قام بها مؤخراً . إن هدفه هنا هو أن يكتشف ما إذا كنت تسافر كثيرًا مثله أم لا ؛ لأن ذلك يمكن أن يعطيه إشارة أو معلومة عن الأسواق الجديدة التى تنوى شركتك الدخول فيها ، وهنا عليك أن تبتسم إليه ابتسامة عريضة وتقول : " لقد وجدت أخيراً وسيلة رائعة للسفر والرحلات ؛ فأنا وزوجتى نستخدم الدراجة البخارية الرائعة موديل " هارلى " وننطلق على الطريق السريع " . عليك أن تجعل من حولك يشعر بالذهول من تصرفاتك ، هل جربت من قبل أن تقوم برحلة على الدراجة البخارية . وفى تلك اللحظة ، لن تكون

عملية العودة إلى الحديث بشأن العمل مرة أخرى بالشىء الصعب فحسب ، ولكن ذلك سوف يؤكد شكوكك حول ذلك الشخص الذى يرغب فى الحصول على معلومة متعلقة بالعمل .

لننظر إلى الأمر من زاوية أخرى ، لنفترض أنك أنت الشخص الكاذب ووجدت أن هناك شخصاً يحاول استجوابك ؛ لأنه يشعر بأنك تحاول خداعه بقصتك ، فتجده يوجه إليك أسئلة ترتبط بالوقت المرتبط بتلك الأحداث ، وطبيعة الحدث ، أو أية أسئلة ترتبط بالتفاصيل والتى تبدو وكأنها مجرد فضول ، فسواء كنت تكذب أم لا ، فأنت قادر على توجيه تلك الأسئلة التى يسألها لك الشخص الذى يشك فى أمر كذبك عليه ، إلى الطريق الذى تريده .

ربما تكون قد كذبت بشأن ممارستك للعدو هذا الصباح ، فربما قد تكون قلت إنك قد حققت رقماً قياسياً بالعدو لمدة سبع دقائق والنصف فى الميل وأنك قد قطعت ثمانية أميال . وفى الواقع أنك قد ضاعفت هذه الفترة فى عددك والذى استغرق عشر دقائق فى الميل . فيبدأ ذلك الشخص فى أن يسألك متى بالضبط غادرت المنزل فلقد كان يفكر فى الاتصال بك هذا الصباح ولكنه لم يكن متأكداً من الوقت الذى تستيقظ فيه ، فتجيب بقولك إنك استيقظت فى السادسة والنصف وأنك كنت بالخارج فى السادسة وخمس وأربعين دقيقة . وفى نقطة أخرى أثناء الحوار بينكما ، سيجد طريقة عادية يحاول بها أن يسألك عن وقت عودتك للمنزل ، وحينها ستجيبه إجابة مراوغة ، وسوف تتجاهل سؤاله حتى توقف أو تنهى محاولاته لكشف كذبك ربما تقول له : " إننى أعرف تماماً وقت عودتى لأن هناك بعض الكماليات فى ساعتى التى تساعدنى فى تحديد الوقت الخاص بالعدو ، فى الواقع إن لها محركاً إضافياً ، هل رأيت مثل ذلك من قبل ؟ إنه

يبدو مذهلاً . دعنى أرك إياه " وبذلك تكون قد تمكنت من تجنب قول الحقيقة على الأقل فى تلك اللحظة .

وبالرغم من ذلك فإننى هنا لا أشجعك على الكذب . فقد يتسبب لك الكذب والخداع فى العديد من المشاكل التى قد تؤذيك أكثر مما تتصور .

ويمكن أن تكون أنت أيضاً الشخص الذى يتم مراوغته أو تجاهل النقطة التى يتحدث فيها بالحديث فى شىء آخر ؛ فالبشر بطبيعتهم يسعون إلى التخلص من أية محاولة للسيطرة قد يقوم بها رئيس العمل أو حتى الزوج وذلك باستخدام كلمات وعبارات مربكة ومراوغة ؛ فقد تستدعى أحد الموظفين حتى تناقش معه مشكلة تتعلق بالأداء فينظر فى ساعته ويقول إنه لا يملك سوى خمس دقائق فقط ؛ لأنه يحاول أن يعالج إحدى المشكلات التى قد طلبت أنت منه معالجتها ؛ وقد تخبرين زوجك أنك ترغبين فى الحديث معه بشأن ميزانية الأسرة فيبدأ فى أن يشكرك على حفل عيد الميلاد الهائل الذى قمت بإعداده له . وحتى تتجنب الوقوع ضحية لذلك الأسلوب عليك أن تكون محدداً وواضحاً ؛ لأن عملية توضيح أسباب مقابلتك أو حديثك مع ذلك الشخص فى الأساس سوف تساعدك على التركيز على الحوار ، وتجعلك قادراً على استعادة السيطرة عليه ، وعليك أن تفكر فى هذا السؤال : لماذا يفترض بك أن تتحدث مع ذلك الشخص فى ذلك التوقيت وحول تلك المشكلة ؟

المراوغة

إن معالجة السؤال هى ما يسمى بالأسلوب المراوغ من أجل إخفاء حقيقة ما ؛ فإن ذلك الأسلوب سوف يمكنك أو يسمح لك بالإجابة عن السؤال الذى تم طرحه عليه بشىء حقيقى أو صحيح - فسوف تكون صادقاً فيما تقوله - ولكن رغم ذلك ، فإنك لن تدلى للشخص الذى يستجوبك بالإجابة التى يريدها ، ولن يتمكن من معرفة ما تريده .

عندما قال الرئيس كلينتون : " لم أقم بأية علاقة جنسية مع تلك السيدة " كإجابة على أسئلة تم طرحها عليه حول فضيحة " مونيكا لوينسكى " ، فهو بذلك يحاول معالجة السؤال . ومن وجهة نظر المحللين القانونيين كانت الإجابة صادقة ؛ إلا أن الأمر كان يبدو غير ذلك للآخرين ؛ لأن من حوله يعرفون أن هدف السؤال هو أن تكون الإجابة بـ " نعم " أو " لا " ، ولكن بدلاً من ذلك أجاب الرئيس كلينتون عن هذا السؤال بعبارة كانت صادقة بالنسبة له ، والآن ومن خلال عرض التليفزيون البريطانى للأساليب الاستجوابية فى أحد البرامج ، قمت ببدء استجوابى مع أحد المتطوعين من السجناء بتوجيه ذلك السؤال إليه :" ما الذى كنت تفعله هناك ؟ " فأجاب : " لم أكن أفعل أى شىء خاطئ " وكان ينظر إلى عينى مباشرة وهو يقول الحقيقة بتلك العبارة ولكنه فى الواقع لم يكن يجيب عن سؤالى .

كم من المرات قد قمت بذلك بالفعل حتى تحاول معالجة الأمور المحرجة ؟ فقد تقول لك زوجتك : " يوجد خدش مفزع يا عزيزى فى جانب السيارة ، هل صدمت شيئاً ؟ " ، فتكون الإجابة : " لم أقم بصدم أى شىء بتلك السيارة " .

الحقيقة هى أنك كنت تحمل الكثير من المشتريات عندما كنت تتوجه نحو السيارة محملاً بتلك الأشياء التى قمت بشرائها فى عربة المشتريات الصغيرة والتى قامت بخدش أحد جوانبها بسبب ثقل هذه الأشياء ، ومن الممكن لزوجة ذلك الرجل أن تدرك أنه يخفى الحقيقة إن كان معتاداً على استخدام أسلوب المراوغة فى الحديث ، ولكنها لن تكون متأكدة تماماً من ذلك ، فتلك الانحرافات عن نمط الحديث المعتاد قد تثير الشكوك حول محاولة الخداع .

وعملية معالجة السؤال أو تعديل مساره هى أحد الأساليب المستخدمة فى محاولة المراوغة دون الكذب ، فكيف يمكنك أن تتعامل مع تلك اللعبة اللغوية التى تستخدم غالباً فى قاعات المحكمة حتى تدرك أن ذلك الشخص يحاول خداعك بشكل من الأشكال ؟ فقد يبدو على الشخص الكاذب بعض العلامات مثل العلامات الصوتية ، الإيماءات ، نغمة الصوت واختيار الكلمات التى تندمج مع حركات الجسد المتغيرة وحركات الوجه الصغيرة والمؤشرات الأخرى التى قد تحدثت عنها من قبل .

تمرين

أنصت إلى أحاديث السفراء ، والمشرعين ، والعاملين فى مجال الأخبار . كيف يمكنهم الإجابة مباشرة عن الأسئلة بـ " نعم " أو " لا " ؟ كيف يمكنهم غالبا محاولة معالجة الأسئلة وتقديم إجابة مكررة ؟

تهدئة الموقف

حتى تهدئ من حدة المواقف العصبية التى قد يحدث فيها مشادة بينك وبين شخص آخر خاصة فى تلك المواقف التى يحاول أحدهم فيها أن ينال منك أمام الآخرين ، فعليك هنا أن تعتمد على مواهبك ومعرفتك . ففى ذلك الوقت عليك أن تكون مرحاً وهادئ التفكير وتحاول استدعاء أية أساليب تساعدك على أن تبدو طبيعياً حتى تغير تلك الحالة الانفعالية التى اعترت الأشخاص الذين حولك ، أو حتى تحاول أن تستدرج أحدهم إلى أى نوع من أنواع الاستجواب .

قد تختلف العبارات أو المفردات المستخدمة من منطقة إلى منطقة أو من إقليم إلى إقليم داخل البلدة الواحدة .

فداخل الولايات المتحدة على سبيل المثال يمكن من خلال العبارات المستخدمة أن تعرف إلى أى ولاية ينتمى ذلك الشخص . فالقادم من ولاية " جورجيا " يستخدم كلمة " كوك Coke " ليعبر بها عن مشروب الصودا " Soda " ، والقادم من " بنسلفانيا " يقول بدلاً من ذلك كلمة " مشروب بارد " " Soft Drink " ليعطى نفس المدلول لها . إن ذلك التنوع الإقليمى فى استخدام المفردات من شأنه أن يحد من شدة الجدال بين الأفراد ؛ إذ يذكرهم أنه رغم كل شىء فهناك ما يربط بينهم ، فعندما تكون وسط مجموعة من الأشخاص وتستخدم مفرداتهم الخاصة فى الحديث أو لهجتهم فإن ذلك سوف يضفى روحًا من المرح ويحد من الجدال إذا تواجد . ففى أحد المؤتمرات الذى ضم أشخاصًا من مناطق مختلفة من البلدة كان هناك جدال بينهم وبين مجموعة من الحضور ، وحتى أجعلهم يتراجعون عن موقفهم الهجومى ضدى قلت لهم

عبارة مضحكة يستخدمها أبناء " تكساس " فقط فى أحاديثهم ، ولم يسمع هذه العبارة أى من الحاضرين من قبل ، ولذلك فقد ضحكوا عليها مما جعلهم أقل حدة وأقل انفعالاً .

والآن لنعكس ذلك الموقف ؛ لنفترض أنك الشخص المحتد الذى يقوم بالهجوم ، وأن الطرف الآخر الذى أمامك هو الذى يستخدم ذلك الأسلوب ومثل تلك العبارات حتى يلطف من حدتك معه ، فعليك هنا أن تنتبه ؛ فإن هذه العبارات اللطيفة التى يستخدمها ذلك الشخص معك لن تحد من شدة الجدال فحسب ، ولكنها أيضاً ستجعلك غير قادر على الوصول إلى ما تريده منه . فأبناء الجنوب على سبيل المثال - وأنا واحد منهم - يطلقون على أنفسهم بعض النكات والتى قد تبدو وكأنها تقلل من قدرهم ولكنها تسهم فى التخفيف من حدة الموقف .

بصفة عامة، أبناء الجنوب لا يدخلون فى مثل هذه الجدالات مع أقرانهم من أبناء الجنوب ، ولكنها غالباً ما تكون مع أبناء الشمال ، فعلى سبيل المثال إذا كنت رجلاً من أبناء الجنوب وكنت عرضة للهجوم من أحد أبناء الشمال من " نيوجيرسى " ، فعليك استخدام كافة الأدوات المتاحة لك حتى تظل فى حالة التفكير المعرفى أى التفكير السليم دون انفعال ، فلا تأبه بأى عبارات استفزازية قد يوجهها إليك . أما إذا كنت من أبناء الشمال ، فأنت تعرف أن هجومك ذلك سوف يدفع ابن الجنوب إلى الدخول فى حالة عصبية انفعالية بسرعة . ويمكنك استخدام أى من الأساليب السابق ذكرها لتحرص على تحقيق الهدف من هجومك عليه .

تكوين الذاكرة

لقد ولدت وأنا أحمل وسائلى الخداعية ، فكان عقلى من ذلك النوع الذى يسمح لى بتخيل كل شىء محتمل إلى درجة الحقيقة ، وإن كنت من ذلك النمط الحدسى / الشعورى فقد تمتلك " الموهبة " أيضاً ، عليك أن تختبر نفسك ، حاول أن تتصور فى ذاكرتك منظرًا لخدعة بسيطة ، لنقل مثلاً تغيير إطارات سيارتك هذا الصباح ، هل يمكنك أن تضع ذلك أو تتخيله فى جانب الذاكرة البصرية لديك ؟

حتى بالنسبة لعقلى المؤهل بالكثير من الأدوات والأساليب التى تمكنى من الكذب ، يمكن أن يتم اكتشاف كذبتك تحت الضغوط الكبيرة ، ولذلك يجب أن تكون مستعداً لأى مفاجأة أو أية أسئلة يمكن أن يتم طرحها عليك حول تفاصيل كذبتك . فلقد أدركت هذه الحقيقة عندما كنت طالباً بمدرسة " سير SERE " حيث قمت بالتقاط صورة لزوجتى السابقة ، وصورة لابن أخى وأخذتهما معى مع خاتم زواجى ، وذهبت إلى المحققين بالمدرسة وأخبرتهم أن الولد الذى فى الصورة هو ابنى ، وحينما ركز المحققون أكثر على صورة زوجتى وكانت شقراء وصورة ابن أخى على (افتراض أنه ابنى) والذى كان أسمر ، فصاح أحدهم فى وجهى قائلاً : " كيف يمكن لسيدة شقراء ورجل أحمر الشعر أن ينجبا ولداً بنى الشعر ؟ " وكنت قادراً فى تلك اللحظة أن أخبرهم باسم المستشفى الذى ولد فيه ، وكم عمره ، وعيد ميلاده ، واسمه الأوسط والعديد من التفاصيل الأخرى ، وكان ذلك مجرد نقل بسيط لوقائع حياة أخى بما فيها من تفاصيل ، ونسبت تلك التفاصيل والحقائق إلى حياتى الخاصة . فبالنسبة لهؤلاء ممن لا يمكنهم تصور الأكاذيب

وكأنها وقائع ، تكون عملية نقل الوقائع أو الحقائق من حياة شخص آخر إلى حياتهم ونسبتها إليهم هى أفضل وسيلة حتى لا ينكشف كذبهم . وعليك أن تدرك أن ذلك لن يحميك عند تعرضك لحالة انفعالية سيئة حيث تقل فرصك فى الإفلات من يد محقق متميز ، ولكن فى الحياة اليومية يمكن أن ينجح ذلك الأسلوب معك .

المواجهة

لقد بدأت ذلك الفصل وأنا أوجه إليك نصيحة وهى أن تخبر الشخص الذى يتلاعب بك أو يستغلك مباشرة : " لا تتلاعب بى " ، فتلك وسيلة للتعامل مع الشخص المراوغ ، ولكنه فى بعض الأحيان يكون عليك ألا تجعل المواجهة بهذه الدرجة من المباشرة .

إن للغة الجسد تأثيرًا هائلاً فيما يتعلق بكل من القدرة على السيطرة أو التحكم فى الموقف والدفاع الذاتى ، فجميعنا يدرك من خلال تعاملاتنا الاجتماعية والعملية أن قامة الشخص تؤثر على تعاملنا له ، وتؤثر أيضاً على سيطرة هذا الشخص على الموقف ، وعدم سيطرته عليه ، فقد يرى البعض أن الشخص طويل القامة تكون له اليد العليا فى معظم الأحيان . ولكن ، بغض النظر عن حجمك ، أو وزنك أو ما إذا كنت عريض المنكبين أم لا ، يمكنك أن تستخدم إمكانياتك المتاحة لتوضح للشخص الذى أمامك ما تريده على وجه التحديد فتقول له : " لا تتلاعب بى " . فيمكنك أن تستخدم حركات جسدية ، مثل نصب قامتك ، أو أن تميل نحو الشخص الذى أمامك . أو أن تفرد ذراعك مثل العصا ـ مثلما

كـان يفعـل " هتلـر " ، أو أن تحـرك كتفـك بطريقـة تعكـس قوتك بغض النظر عن حجم جسـدك أو طـول قامتـك . ففـى فـيلم " Great Dictator " قام " شارلى شابلن " بدور " هتلـر " ، وقـد ركز مخرج الفيلم " آدينويد هينكـل " فـى مشـهد مـن الفـيلم علـى أهمية قامة الشخص من خلال ذلك المشـهد الـذى جمـع فيـه بـين الديكتاتور القصير " هتلر " وبين شخصـية " موسـولينى " ، الـذى كان طويل القامة ، فحتى يفرض " هتلر " قصير القامة سلطته كان يقف على مكتبه وهو يتحدث إلى " موسولينى " حتـى يبـدو أطـول منه . وأنا بالطبع لا أنصحك بالقيام بذلك لأنه سيبدو مضحكاً .

فإن الشخص الذى لديه بعض المشاكل البدنية ـ فى شكله ، أو طوله ، أو حجمه أو حتى إذا كان يعانى من إعاقة مـا ـ يمكنـه أن يستعرض قدراتـه الخاصـة عنـدما يكـون فـى مواجهـة شـخص مـا تنقصـه الثقـة بنفسـه ، أو معرفتـه للحقـائق ، أو ينقصـه الـتفكير السليم ، أو التخطيط .

وعليك أن تعرف أن الشخص الذى ينظر إلى عيوبك الشـكلية أو البدنية كنقاط ضـعف يسـتغلها حتـى يحصـل علـى مـا يريـد فهـو شخص ضعيف ويمكن التأثير عليه بسـهولة ، فيمكنـك أن تجعلـه يفقد ثقته فى قدرته البدنيـة بسـهولة مـن خـلال ثقتـك بنفسـك ، وبمعرفتك للحقائق ، وثقتك فـى أفكـارك وخططـك . فـإن الأفكـار التى فى رأسك هى أعظم الأدوات التى تمتلكها ، والأمـر لا يتعلـق بنسبة ذكائك ولكنها قدرتك على التفكير تحت ضـغوط ، والتكيـف معه لتحقيق ما ترنو إليه من نتائج .

وإن غرض الشخص من إظهار قوته البدنية هو أن يجعلك تشعر بالخضوع والتبعية له ، فلا تدع ذلك يـؤثر عليـك بتلـك الطريقـة . وإذا شعرت أن هناك من يسـتخدم معـك تلـك اللعبـة معـك فاسـأل

نفسك عن شعورك حينئذ حتى تتمكن من التغلب عليه ، فقد يمكن لذلك الشخص الذى أمامك أن يكون صاحب اليد العليا على الاجتماع ، ولكن هذا لا يعنى أنه سيتحكم فيك أنت .

نصائح تساعدك على التخلص السريع من الشعور بالضغط

يمكن لآليات التخلص السريع من الإحساس بالضغط أن تساعدك في استعادة السيطرة على الموقف والعودة إلى التفكير السليم بعيداً عن الانفعال عندما يحاول أحدهم التأثير عليك . فعليك أن تجرب إحدى تلك الطرق أو جميعها حتى يمكنك أن تهدأ وبسرعة :

- تنفس بعمق من أنفك .
- تثاءب .
- قلد صوت الحصان بفمك ، وبعد أن يبدأ خداك فى الخفقان ستجد أن عضلات وجهك بدأت فى الاسترخاء ؛ مما يؤثر على مستوى التوتر فى جسدك بأكمله .
- وبالطبع سيكون تصرفك هذا للتخلص من مشاعر الضغط واضحاً للشخص الذى أمامك ، على عكس التنفس بعمق أو التثاؤب ، وقد يبدو ذلك واضحاً لك ، ولكن إن كنت ترغب فى مقاطعة ذلك الشخص بقطع حبل أفكاره فى نفس الوقت الذى تسترخى فيه وتتخلص من توترك فيه فسيكون هذا الأسلوب أفضل بكثير .
- عليك بالعطس . فبالنسبة للبشر يعتبر العطس استجابة للضوء . أما استجابة الحصان للضوء . فتتمثل فى هز

الرأس ، ولقد اكتشفت ذلك بالفعل من خلال متابعة الخيول وكنت أتعجب من أن الاستجابة المقابلة لها لدى البشر هى العطس . فقد يكون ذلك فى مواجهة ضوء الشمس أو أية أضواء تواجه الوجه ، ولكن ليس عليك أن تتوجه ببصرك مباشرة نحو الشمس أو مصدر الضوء حتى تعطس . فقد يواتيك نفس الإحساس أو قد تشعر بالرغبة فى العطس إذا قمت بنزع بعض الشعرات من حاجبيك أو من وجهك بصفة عامة .

فى حالة فشل كل المحاولات

فقد تجد أنه رغم استخدامك لكل الأساليب والوسائل التى ذكرتها فى كتابى هذا حتى تدفع الأشخاص الموجودين حولك لما تريد فإنك لا تحصل على النتيجة التى ترجوها ، فما هو السبب ؟

١. قد يكون السبب هو أنه ينقصك احترامك لذاتك أو ثقتك بنفسك فعليك الثقة بنفسك أكثر .
٢. قد تقابل شخصاً يصعب التأثير عليه لأنه قد يكون واعياً وواثقاً من نفسه ويملك نفس الوسائل الموجودة بحوزتك .

إن كنت تعانى من المشكلة الأولى فلا يمكننى تغييرك ولكن يمكننى أن أسدى لك نصيحة يمكنك اتباعها : عليك أن تقوم بالتخطيط والإعداد الجيد قبل تعاملك أو مقابلتك للمصدر ، أى الشخص الذى تريد أن توجهه أو أن تحصل منه على معلومة ما ويتمثل هذا الإعداد الجيد فى جمع معلومات عن ذلك الشخص ، وكذلك عليك أن تراقب ذلك الشخص وتنتبه إلى لغة جسده

وإشارات وجهه ، وكذلك ملاحظة طقوسه أو عاداته وعناصره الشكلية ، وفكر في الأسلوب الأمثل المفترض اتباعه في تلك الحالة ، وفكر في الأسئلة التي تحتاج إلى الإجابة عنها . وحتى إذا لم تستخدم تلك الأساليب لدفع الشخص الذي أمامك للقيام بما تريد ، فعلى الأقل ستتمكن من استخدامها لكشف الشخص الكذّاب .

أما في الحالة الثانية التي تتعامل فيها مع شخص يصعب التأثير عليه فيمكنك أن تبادله المرح ؛ فإن مزاحك معه وتبادلكما المرح سوياً سيدفعكما معاً إلى قول الحقيقة ، فهل يبدو لك ذلك أمراً سيئاً ؟

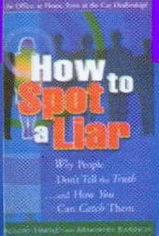
الخاتمة

إن أحد الأسباب التى تمنعك من استخدام الأساليب الموجودة فى هذا الكتاب بدون حرص مع شخص ما ترتبط به ، هو أن إحساس ذلك الشخص بأنه يتم استغلاله أو يتم التأثير عليه بشكل أو بآخر يترك لديه شعورًا بالضعف أو الهشاشة ، وأنت لا تريد أن يحدث هذا ، أليس كذلك ؟ فى واقع الأمر يمكن أن تجعلك قدرتك على التأثير على مشاعر الآخرين وقدرتك على توجيههم نحو النتائج التى ترجوها ، أكثر قبولاً ممن حولك ، فبطريقة ما ، تساعدك هذه القدرة على أن تصبح جذاباً عندما تكون معهم . ولكن تكمن المشكلة عندما تتركهم بعد تطبيقك لهذه الأساليب حيث يترك ذلك أثراً واضحاً عليهم ، فيبدأ الشخص بالارتياح عند تواجدك معه ، ولكن بمجرد انصرافك يتعجب لماذا يبدأ الشك وعدم الارتياح فى التسلل إلى نفسه ؛ مما يصيب علاقتكما بالفتور .

إن رجال المبيعات الذين يؤثرون على عملائهم بمهارة وإيجابية تاركين لديهم انطباعًا جيدًا سواء كان ذلك بقصدٍ منهم من خلال استخدام هذه الأساليب ، أو كان ذلك يحدث بطريقة " طبيعية " دون دراسة أية أساليب - يواجهون نفس المشكلة ؛ حيث يكون عليهم أن يظلوا فى تواصل مستمر مع العميل حتى يتأكدوا من أنه مازال يشعر بالرضا عن خدمتهم ومازال يرغب فى عقد الصفقات معهم ، وذلك فى المعاملات أو الصفقات التى تتطلب مدة طويلة فى التعامل ، أما بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون فى متاجر ابيع الأجهزة الإلكترونية مثلاً فقد لا يهتمون بترك هذا التأثير أو

الانطباع المستمر أو المتابعة المستمرة ؛ فكل ما يهمهم هو بيع تلك السلعة التى أمامهم وحسب ، أما بالنسبة لك كعميل فربما تشعر أنت أيضاً بالفتور تجاه هذا المنتج أو هذه السلعة التى اشتريتها .

ومن النتائج غير المقصودة لهذا الكتاب هو أنك قد تشعر على الأقل فى بداية قراءتك له بالتوجس من قراءة الناس لأفكارك وردود أفعالك ، وذلك عندما تبدأ فى إدراك مدى سهولة قراءة أفكار من حولك وتفسير سلوكياتهم ، وبمجرد أن تفهم دوافعك أنت شخصياً ، ربما تشعر بالتوجس من كل حركة أو تصرف تقوم به . ولكن ، عليك الاسترخاء ، والتدرب على تلك الأساليب ؛ فإن ذلك سوف يساعدك على إحراز التقدم فى حياتك الشخصية والعملية .



من يرغب فى كشف الكذاب؟

- ❑ أى شخص يتعامل مع رفيق مخادع أو رئيس عمل مراوغ.
- ❑ أى شخص يجرى مقابلات عمل أو يريد جذب العملاء.
- ❑ أى شخص يحاول الاستمرار فى علاقاته أو يعتمد عمله على عقد لقاءات مع العملاء.
- ❑ أى شخص يعيش مع مراهقين فى المنزل.
- ❑ أى شخص تعتمد نجاحاته وسعادته على التعامل الواضح مع الآخرين.

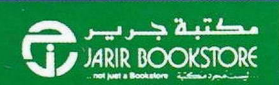
وهدف هذا الكتاب أولاً هو كيفية كشف الكذاب، فهو يقدم لك الوسائل التى تسمح لك بتحديد ما يحدث بالفعل حتى تتمكن من الوصول إلى أعلى راتب تتفاوض عليه، وحتى تجذب عملاء المستقبل نحو أهدافك واستنتاجاتك، وحتى تكشف ما تحتاج إليه لكى تكون علاقة عمل أو علاقة شخصية، بل ولكى تحدد متى يمكنك استخدام إحدى الحيل فى أثناء اللعب.

ألف هذا الكتاب " **جريجورى هارتلى** "، وهو محقق عسكرى حائز على عدد من الأوسمة والنياشين في هذا المجال، ولقد دأب على استخدام الأساليب الوارد ذكرها فى هذا الكتاب لما يقرب من ستة عشر عاماً لانتزاع الاعترافات والحصول على المعلومات من الأسرى، والآن يقدم لك طريقته العلمية، حتى يتسنى لك استخدامها فى حياتك اليومية.

ويحتاج هذا الكتاب أيضاً كل من يريد أن يبدو غامضاً بعض الشئ في عمله، أو حياته العادية... أو حتى فى أثناء اللعب.

إن خبرة " **جريجورى هارتلى** " كمحقق جعلته يحظى بمنزلة رفيعة فى الجيش الأمريكى، ومؤخراً لعبت هذه الخبرة دوراً عظيماً فى إقبال المؤسسات (مثل وكالة الإستخبارات الحربية، والقوات البحرية، ووكالات تنفيذ القانون الفيدرالى، والتلفزيون الأمريكى) وتهافتها عليه للاستفادة من خبراته فى مجال الكشف عن الكذب ومعرفة أسبابه. يقيم " جريجورى " بالقرب من مدينة " أتلانتا " الواقعة بولاية " جورجيا ".

" **ماريانا كارينش** " هى مؤلفة لثمانية كتب منها كتاب:
" The Army Ranger's Guide To leading Your Organization Through Chaos "
كما أنها مؤسسة وكالة " رودى " الأدبية الواقعة فى مدينة " كلورادو ".




6 281072 045944
282203889




حصريات
مجلة
الابتسامة